



BANCA D'ITALIA  
EUROSISTEMA



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

# Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario



anno 2018

numero

9



BANCA D'ITALIA  
EUROSISTEMA

# Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario

anno 2018

Numero 9 - giugno 2019

© Banca d'Italia, 2019

**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 2019*

---

*La Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario è disponibile sul sito internet della Banca d'Italia ([www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it)) e su quello dell'Arbitro Bancario Finanziario ([www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)).  
Copie a stampa possono essere richieste alla Biblioteca Paolo Baffi: [richieste.pubblicazioni@bancaditalia.it](mailto:richieste.pubblicazioni@bancaditalia.it)*

*L'Appendice alla Relazione, contenente i dati statistici e le note metodologiche, è disponibile unicamente online sul sito internet della Banca d'Italia e su quello dell'Arbitro Bancario Finanziario.*

---

## INDICE

<b>I DATI DEL 2018</b>	5
<b>L'ABF IN BREVE</b>	6
<b>SINTESI</b>	7
<b>1. Le caratteristiche dell'Arbitro Bancario Finanziario</b>	9
Che cos'è l'ABF	9
Contro chi si può ricorrere	9
Cosa è possibile chiedere	10
Quando non è possibile ricorrere all'ABF	10
Cosa si deve fare prima di presentare un ricorso	11
Quanto costa un ricorso all'ABF	11
Cosa si può fare dopo la decisione dell'ABF	11
Come presentare un ricorso	11
Chi decide i ricorsi	12
<b>Riquadro:</b> <i>L'attuale composizione dei Collegi</i>	12
Il coordinamento tra Collegi	13
I tempi di risposta	14
<b>Riquadro:</b> <i>Le nuove disposizioni ABF</i>	14
Cosa fa la Banca d'Italia per far conoscere l'ABF al pubblico	15
<b>Riquadro:</b> <i>Il sito internet e i social media</i>	15
<b>Riquadro:</b> <i>Il supporto fornito dalla Banca d'Italia</i>	15
La Banca d'Italia e il ruolo di autorità nazionale competente	16
La Banca d'Italia e la finalità di vigilanza	16
La rete Fin-Net	17
<b>2. I dati sui ricorsi e sull'andamento operativo</b>	19
<b>Il quadro di insieme</b>	19
<b>La domanda</b>	19
La distribuzione territoriale dei ricorsi	22
<b>Riquadro:</b> <i>La distribuzione per macroarea di prodotti e strumenti bancari:   l'Indagine sui bilanci delle famiglie italiane</i>	24
Le caratteristiche dei ricorrenti	26
Le tipologie di intermediari	27
<b>Riquadro:</b> <i>I reclami agli intermediari</i>	29

<b>L'offerta</b>	30
L'esito dei ricorsi	30
<b>Riquadro:</b> <i>Le restituzioni</i>	30
<b>Riquadro:</b> <i>La mediazione civile</i>	34
<b>Riquadro:</b> <i>L'ABF e la giustizia ordinaria</i>	36
<b>Alcuni dati sui primi tre mesi del 2019</b>	36
<b>Riquadro:</b> <i>Il grado di soddisfazione del ricorrente</i>	37
<b>3. Le decisioni dei Collegi: principali tematiche affrontate</b>	41
Il conto corrente	41
Il diritto di ricevere copia della documentazione bancaria	46
I depositi bancari e i buoni fruttiferi postali	48
Il deposito titoli in amministrazione	51
I mutui e gli altri finanziamenti	53
La sospensione delle rate di mutuo	58
Le polizze abbinate ai finanziamenti	59
Il credito ai consumatori	61
La cessione del quinto dello stipendio o della pensione	65
L'anatocismo bancario	67
Le commissioni di affidamento	70
Le commissioni di sconfinamento: la commissione di istruttoria veloce	70
Lo <i>ius variandi</i>	72
La clausola <i>floor</i>	74
L'usura in ambito bancario	75
I servizi di pagamento	79
Gli assegni	84
I sistemi privati di informazione creditizia	88
La Centrale dei rischi	92
La Centrale di allarme interbancaria	95
<b>4. I confini dell'attività dell'ABF e altre questioni di procedura</b>	97
Chi può presentare ricorso all'ABF (la legittimazione attiva)	97
Nei confronti di chi è possibile presentare ricorso (la legittimazione passiva)	98
La competenza per materia, temporale e per valore	100
Il preventivo reclamo	102
Le altre questioni di procedura	103

# I dati del 2018

## Ricorsi ricevuti

27.041

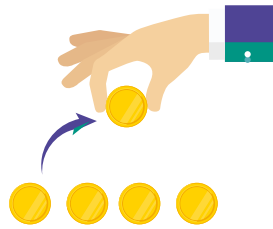
(-12%)



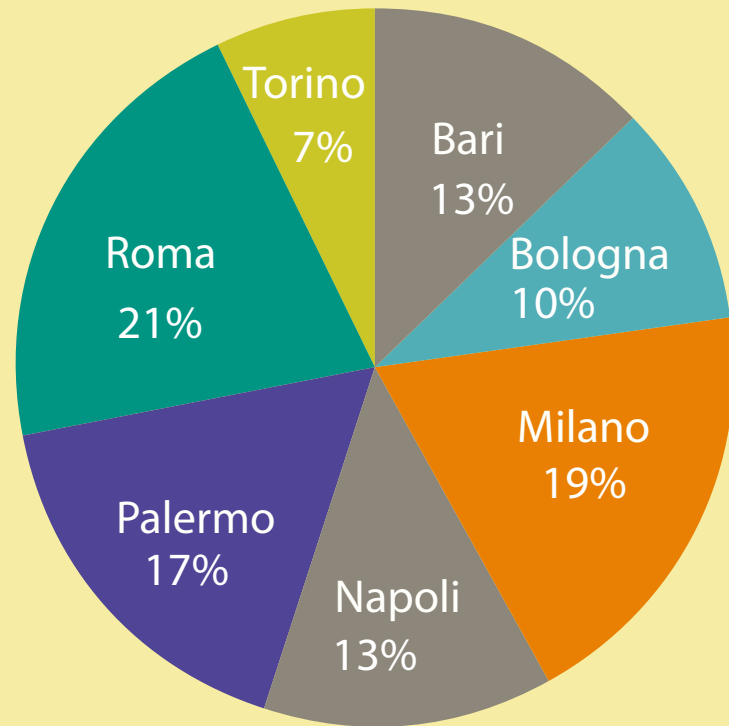
di cui il

64%

relativi alle cessioni  
del quinto



## Ricorsi ricevuti per Collegio



Riunioni dei Collegi

509

Decisioni dei Collegi

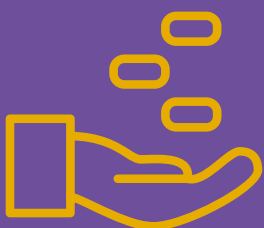
32.905



Ricorsi decisi

69%

sostanzialmente  
favorevoli  
ai ricorrenti



21 milioni di euro  
riconosciuti alla clientela

# L'ABF in breve

## Che cosa è l'ABF?

L'ABF è un sistema di risoluzione stragiudiziale per le controversie in materia bancaria e finanziaria

## Su quali questioni decide?

Decide su questioni che riguardano servizi bancari, finanziari o di pagamento

## Ci sono limiti sugli importi?

- Fino a 100.000 euro se si chiede una somma di denaro
- Nessun limite di importo, se si chiede l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà

## Ci sono limiti temporali?

L'ABF è competente per le controversie su operazioni e comportamenti successivi al 1° gennaio 2009

## È necessario un avvocato o un altro professionista?

No, il ricorso può essere presentato in totale autonomia, attraverso il portale online

## Quanto costa?

Solo 20 euro che vengono restituiti in caso di accoglimento del ricorso

## SINTESI

Questa Relazione dà conto dell'attività svolta nel 2018 dall'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

A partire dall'avvio del sistema nel 2009 oltre 104.000 clienti di banche e intermediari finanziari hanno ottenuto una risposta alle proprie contestazioni attraverso le decisioni dei Collegi dell'ABF. Gli operatori adempiono nella quasi totalità dei casi alle pronunce dell'Arbitro, nonostante queste non siano vincolanti. La giurisprudenza ordinaria richiama spesso le decisioni dei Collegi. Soltanto con riferimento agli ultimi tre anni, ai ricorrenti sono stati riconosciuti più di 54 milioni di euro.

Nel 2018 sono stati presentati oltre 27.000 ricorsi. Sebbene il numero rimanga considerevole, per la prima volta dall'istituzione dell'ABF se ne registra una diminuzione rispetto all'anno precedente (-12 per cento). Al calo ha contribuito anche l'allineamento in fase di reclamo agli orientamenti consolidati dei Collegi da parte degli intermediari.

La riduzione dei ricorsi ha riguardato in particolare quelli in tema di estinzione anticipata dei finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione (-22 per cento). Sulla dinamica ha inciso inoltre l'adozione da parte della Banca d'Italia, nella sua attività di supervisione, degli orientamenti di vigilanza sui prestiti contro cessione del quinto. Sono in tal modo state fornite agli intermediari precisazioni sull'applicazione dei principi contenuti nella normativa, al fine di contrastare condotte improprie e promuovere l'adozione di comportamenti corretti nei confronti della clientela, anche attraverso il riconoscimento delle pretese della clientela nella fase di gestione dei reclami. Agli orientamenti hanno fatto seguito specifiche azioni di intervento nei confronti degli intermediari.

I risultati sono stati conseguiti grazie all'impegno di tutti gli attori coinvolti: Presidenti e membri dei Collegi, componenti delle Segreterie tecniche istituite presso le Sedi della Banca d'Italia e le diverse Strutture della Banca che collaborano per il buon funzionamento del sistema.

Nel 2018 le pronunce dell'Arbitro sono aumentate (37 per cento in più rispetto all'anno precedente): sono stati decisi oltre 32.000 ricorsi, riducendo così il numero delle controversie pendenti. Nel 69 per cento dei casi l'esito è stato sostanzialmente favorevole ai clienti, con l'accoglimento totale o parziale delle richieste formulate (47 per cento), oppure con la dichiarazione della cessazione della materia del contendere per l'accordo intervenuto tra le parti (22 per cento).



La durata media della procedura è stata di 266 giorni, inferiore a quella massima prevista dalla normativa (270, incluso il periodo di proroga per la complessità del contenzioso). Nel primo trimestre del 2019 la durata è scesa a 237 giorni.

Per agevolare l'accesso al sistema, da febbraio del 2018 è operativo il portale mediante il quale il cliente può trasmettere e gestire il ricorso online senza bisogno dell'assistenza di professionisti. In caso di necessità l'utente può inviare una richiesta di supporto online alla quale riceve riscontro in breve tempo.

La Banca d'Italia sta lavorando a una nuova procedura informatica di supporto che consentirà di migliorare ancora l'efficienza del sistema. Alla fine dello scorso anno la Banca ha sottoposto a consultazione pubblica una proposta di revisione della disciplina dell'ABF: le modifiche hanno lo scopo di garantire il pieno allineamento della normativa alla direttiva UE/2013/11 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (*alternative dispute resolution*, ADR) e di introdurre strumenti per realizzare una più efficiente gestione del contenzioso innanzi all'Arbitro.

\* \* \*

La Relazione, che quest'anno presenta una struttura più snella e un registro meno tecnico, è indirizzata a un pubblico di non esperti. Gli addetti agli uffici reclami degli intermediari bancari e finanziari, le associazioni di categoria, i professionisti, il mondo accademico, così come tutti gli interessati possono consultare anche l'archivio delle pronunce dei Collegi presente nel sito, che viene aggiornato con regolarità e che contiene oltre 54.000 decisioni pubblicate.

Nel primo capitolo della Relazione vengono illustrati le principali caratteristiche dell'Arbitro e il suo funzionamento; il secondo riporta informazioni statistiche su ricorsi, decisioni e attività dei Collegi, oltre che i risultati di una rilevazione condotta nei primi mesi del 2019 sulla soddisfazione dei ricorrenti e di un'indagine effettuata per avere informazioni sulle controversie sottoposte al giudice ordinario successivamente alla decisione dell'ABF.

Il terzo e il quarto capitolo illustrano le principali decisioni assunte dai Collegi territoriali e dal Collegio di coordinamento nel 2018 e nei primi mesi del 2019; sono riportati anche alcuni confronti tra gli orientamenti dell'ABF e le sentenze dell'Autorità giudiziaria ordinaria su materie di competenza dell'Arbitro.

Completa la Relazione un'Appendice contenente i dati statistici e le note metodologiche, disponibile online sul sito dell'ABF ([www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)).

La pubblicazione della Relazione annuale sull'attività svolta dall'ABF risponde anche all'obbligo previsto dalla normativa in vigore<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Delibera CICR 275/2008, disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 e successive modifiche, D.lgs. 130/2015.

## 1. LE CARATTERISTICHE DELL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

In questo capitolo vengono descritte le caratteristiche dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e le modalità di presentazione e trattazione dei ricorsi. Sono illustrati i rapporti tra l'ABF e l'attività di vigilanza svolta dalla Banca d'Italia, nonché le iniziative adottate per diffondere la conoscenza dell'Arbitro. Sul fronte internazionale vengono riportate le caratteristiche di Fin-Net, la rete di cooperazione tra gli organismi di risoluzione delle controversie alternativi alla giustizia ordinaria (*alternative dispute resolution*, ADR) operanti in materia bancaria, finanziaria e assicurativa, istituita dalla Commissione europea.



---

### *Che cos'è l'ABF*

---

L'Arbitro Bancario Finanziario è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie che possono nascere tra i clienti, da una parte, e le banche e gli intermediari finanziari, dall'altra. Attivo dal 2009, è uno strumento di tutela alternativo, più rapido e meno costoso rispetto alla giustizia ordinaria. Inoltre:

- l'Arbitro è autonomo e imparziale rispetto alla Banca d'Italia che l'ha istituito;
- per rivolgersi all'ABF non occorre l'assistenza legale o l'aiuto di altri professionisti;
- l'Arbitro decide, secondo diritto, chi ha ragione e chi ha torto, tenuto conto di quanto richiesto dal ricorrente e della documentazione presentata dalle parti. Non sono ammessi altri mezzi di prova (ad es. la consulenza tecnica);
- le decisioni dell'ABF, sebbene non vincolanti come le sentenze del giudice ordinario, vengono rispettate dagli intermediari nella quasi totalità dei casi; il mancato adempimento alle decisioni dei Collegi è pubblicato sul sito dell'ABF.

Per ulteriori informazioni, è disponibile sul sito internet dell'ABF la guida ***ABF in parole semplici***.



---

### *Contro chi si può ricorrere*

---

Il cliente può proporre ricorso contro:

- le banche;
- gli intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'art. 106 del Testo unico bancario (TUB);

- i confidi iscritti nell'elenco di cui all'art. 112 TUB<sup>1</sup>;
- gli istituti di pagamento (IP);
- gli istituti di moneta elettronica (Imel);
- Poste Italiane spa in relazione all'attività di Bancoposta.

Se l'intermediario non rientra nelle categorie indicate (ad es. non è più iscritto negli albi e negli elenchi tenuti dalla Banca d'Italia) l'Arbitro non può esaminare la controversia: in caso di presentazione del ricorso lo stesso verrà dichiarato inammissibile e non sarà possibile chiedere la restituzione del contributo versato per le spese della procedura<sup>2</sup>.

Per verificare se un soggetto è tenuto ad aderire all'ABF è possibile consultare gli **albi ed elenchi** della Banca d'Italia.

Il ricorso può essere presentato anche nei confronti di banche e intermediari esteri che operano in Italia in regime di libera prestazione dei servizi se non aderiscono a un altro sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie che partecipa alla rete europea Fin-Net (cfr. il paragrafo: *La rete Fin-Net*).



### *Cosa è possibile chiedere*

L'Arbitro decide su controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari (ad es. conti correnti, mutui o prestiti personali) e di pagamento. Le operazioni e i comportamenti oggetto di ricorso devono essere successivi al 1° gennaio 2009.

Si può chiedere all'ABF:

- il riconoscimento di una somma di denaro fino a un importo di 100.000 euro;
- l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà (ad es. il diritto a ricevere la documentazione di trasparenza o quello a ottenere la cancellazione di un'ipoteca dopo l'estinzione di un mutuo); in quest'ultimo caso senza limiti di importo.

Sul **sito ABF** sono descritti in dettaglio i passi da compiere per verificare se la controversia può essere sottoposta all'Arbitro.



### *Quando non è possibile ricorrere all'ABF*

L'ABF non può decidere se la controversia:

- riguarda servizi o attività con finalità di investimento (ad es. negoziazione o collocamento di titoli quali azioni o obbligazioni, consulenza in materia di

<sup>1</sup> Fino all'istituzione l'elenco di cui all'art. 112 TUB, per i confidi diversi da quelli tenuti a iscriversi all'albo previsto dall'art. 106 TUB si fa riferimento all'elenco generale dedicato ai confidi minori ai sensi dell'art. 155, comma 4, TUB.

<sup>2</sup> L'Arbitro rimane competente per le controversie proposte contro intermediari che sono stati cancellati dagli albi e dagli elenchi dopo la data di presentazione del ricorso.

investimenti, gestione di patrimoni), per i quali è competente l'**Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)**;

- riguarda beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari;
- è già stata sottoposta all'Autorità giudiziaria;
- è già all'esame di arbitri o conciliatori; il ricorso all'ABF è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione o mediazione non va a buon fine o se è stata avviata dall'intermediario e il cliente non vi ha aderito.



---

### *Cosa si deve fare prima di presentare un ricorso*

---

È possibile presentare ricorso all'Arbitro solo dopo aver inoltrato un reclamo scritto all'intermediario sulla medesima questione. Se l'intermediario non risponde entro 30 giorni o la risposta non è soddisfacente, il cliente può rivolgersi all'ABF entro 12 mesi dalla data del reclamo.



---

### *Quanto costa un ricorso all'ABF*

---

Prima di presentare ricorso il cliente deve versare 20 euro come contributo per le spese della procedura; la somma è rimborsata dall'intermediario se la domanda viene accolta anche solo in parte. In caso di accoglimento (totale o parziale) l'intermediario è tenuto a corrispondere alla Banca d'Italia un contributo di 200 euro.



---

### *Cosa si può fare dopo la decisione dell'ABF*

---

È possibile solo chiedere l'eventuale correzione della decisione in caso di omissioni, errori materiali o di calcolo; non è previsto alcun mezzo di impugnazione delle pronunce dell'Arbitro: le parti non possono chiedere il riesame del merito del ricorso. Resta ferma la possibilità per le parti di rivolgersi al giudice a seguito della pronuncia dell'Arbitro.

Il ricorso soddisfa, in alternativa alla mediazione, la condizione di procedibilità prevista dal D.lgs. 28/2010, ossia l'obbligo per chi vuole iniziare una causa civile di rivolgersi preventivamente a un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie.



---

### *Come presentare un ricorso*

---

Dal 2018 è attivo il portale ABF che consente di presentare e gestire facilmente e in autonomia i ricorsi online, monitorandone lo stato di lavorazione.

Dopo avere effettuato la registrazione nell'**area riservata** del sito internet dell'ABF, è possibile inoltrare il ricorso mediante il portale, allegando la documentazione necessaria.

Il portale, realizzato anche su impulso della direttiva UE/2013/11 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori e del relativo decreto di recepimento (D.lgs. 130/2015), risponde all'esigenza di incrementare l'efficienza dell'ABF e di migliorare la capacità di risposta ai ricorrenti. La presentazione del ricorso in modalità cartacea è consentita solo in casi limitati (cfr. sul sito internet la sezione: **Presentare un ricorso**).

Per ulteriori informazioni sulla presentazione online è disponibile sul sito internet dell'ABF la Guida all'utilizzo del portale ABF.



### **Chi decide i ricorsi**

Le controversie sono esaminate da sette Collegi operanti su base territoriale (Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli, Bari e Palermo), che decidono i ricorsi in base al domicilio dei ricorrenti.

Ogni Collegio è composto da cinque membri, nominati dalla Banca d'Italia:

- il Presidente e due membri sono designati dalla Banca d'Italia;
- un membro è designato dall'associazione degli intermediari (Conciliatore BancarioFinanziario);
- un membro è designato dalle associazioni che rappresentano i clienti (consumatori e non consumatori)<sup>3</sup>.

Con le medesime modalità sono nominati anche i componenti supplenti che sostituiscono quelli effettivi, in caso di assenza, impedimento o astensione e per esigenze legate al flusso dei ricorsi e ai carichi di lavoro.

Per la nomina sono previsti specifici requisiti in termini di esperienza, professionalità, integrità e indipendenza; tutti i componenti dei Collegi sono chiamati a rispettare anche un codice deontologico.

### **L'ATTUALE COMPOSIZIONE DEI COLLEGI**

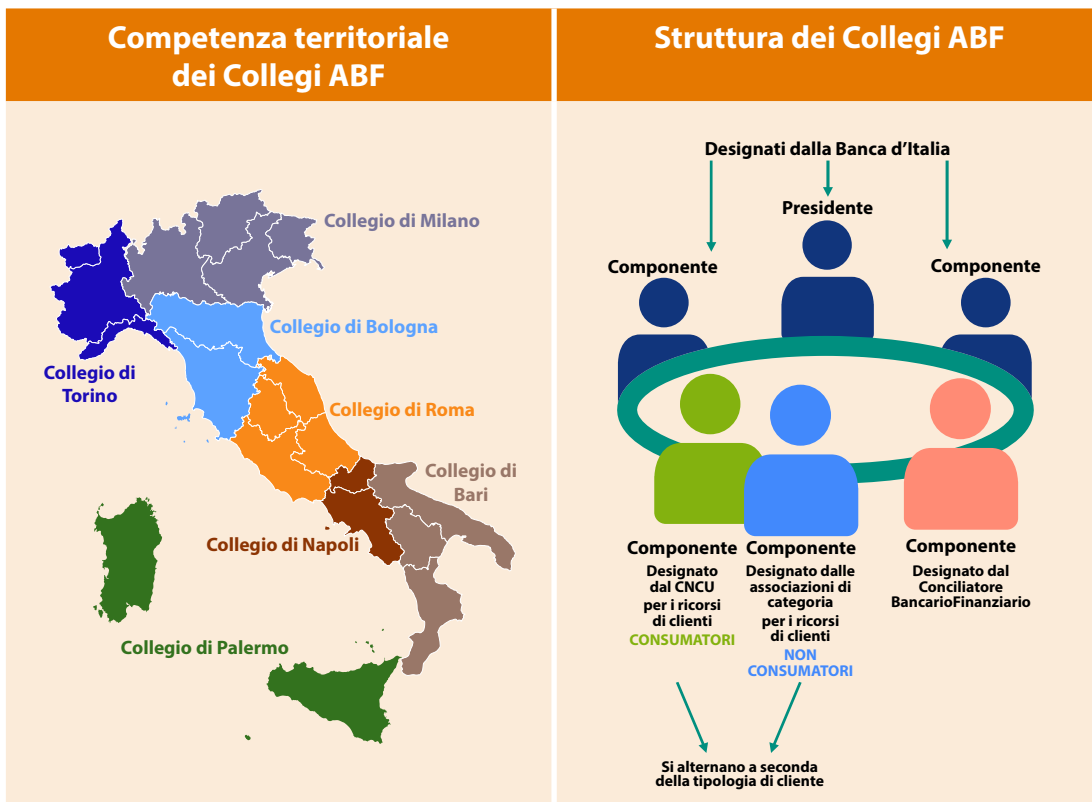
I Collegi hanno complessivamente 133 componenti (7 Presidenti, 34 effettivi e 92 supplenti), di cui 58 designati dalla Banca d'Italia, 32 dal Conciliatore BancarioFinanziario, 27 dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) per i ricorrenti consumatori e 16 da Confindustria, di concerto

<sup>3</sup> Per la definizione di consumatori e non consumatori, cfr. la nota 2 del capitolo 2: *I dati sui ricorsi e sull'andamento operativo*.

con Confcommercio, Confartigianato e Confagricoltura per i ricorrenti non consumatori.

L'età media dei componenti è di 52 anni. Il 26 per cento dei membri è costituito da donne; l'87 per cento da esperti in materie giuridiche, il resto da specialisti in discipline economiche o tecniche. Il 77 per cento dei componenti è al primo mandato (dati aggiornati al 31 maggio 2019).

La composizione dei singoli Collegi è disponibile nella sezione del sito dell'ABF: *I Collegi territoriali*.



### *Il coordinamento tra Collegi*

Il Collegio di coordinamento e la Conferenza dei Collegi, introdotti rispettivamente nel 2012 e nel 2016, operano con l'obiettivo di favorire la coesione tra i Collegi.

Il Collegio di coordinamento si pronuncia sulle controversie segnalate dai Collegi territoriali, quando ricorrono questioni di particolare importanza oppure quando siano emersi orientamenti non uniformi (o ve ne sia il rischio): è composto da tre dei sette Presidenti e da ulteriori due membri dei Collegi territoriali (di cui uno designato dalle associazioni degli intermediari e l'altro dalle associazioni dei consumatori e non), tutti estratti a sorte annualmente dalla Banca d'Italia.

Per il 2019 sono stati estratti per far parte del Collegio di coordinamento i Presidenti del Collegio di Roma (che presiede anche quello di coordinamento), di Bari e di Napoli; per gli altri componenti, cfr. nel sito dell'ABF la sezione: **Il Collegio di coordinamento**.

La Conferenza dei Collegi è formata da due componenti per ciascun Collegio, tra cui il Presidente. La Conferenza, che si tiene almeno due volte all'anno, rappresenta un'occasione per approfondire le tematiche, sostanziali e procedurali, di particolare attualità per i Collegi oppure di interesse complessivo per il sistema.

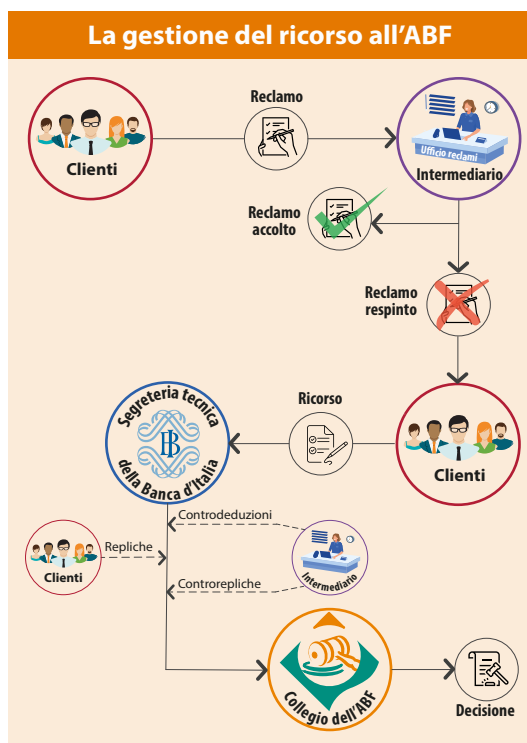


### I tempi di risposta

Secondo quanto indicato dalla direttiva ADR e dal relativo decreto di recepimento e tenendo conto anche di quanto previsto dal Tavolo di coordinamento e indirizzo istituito presso il Ministero dello Sviluppo economico, la durata della procedura – anche in considerazione della complessità del contenzioso – può essere al massimo di 270 giorni.

Nel 2018 la durata media complessiva della procedura ABF (dalla data di ricezione del ricorso a quella di comunicazione della decisione alle parti), al netto dei periodi di sospensione previsti dalle disposizioni, è stata pari a 266 giorni; includendo invece questi periodi, è stata di 304 giorni.

Nel primo trimestre del 2019 la durata media della procedura è stata di 237 giorni al netto dei periodi di sospensione.



### LE NUOVE DISPOSIZIONI ABF

Il funzionamento dell'ABF è disciplinato dalla delibera CICR 275/2008 e dalle disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 (successivamente modificate, nel novembre 2016, con l'introduzione di nuovi Collegi dell'Arbitro).

Alla fine di dicembre del 2018 la Banca d'Italia ha avviato il processo di consultazione pubblica delle modifiche da apportare alla delibera CICR e alle disposizioni della Banca d'Italia sopra richiamate.

Le modifiche sono volte sia a garantire il pieno allineamento della normativa alle previsioni della direttiva ADR (recepita dal D.lgs. 130/2015), sia a introdurre strumenti

per una più efficiente gestione del contenzioso. Anche i termini per la conclusione della procedura saranno adeguati alla direttiva ADR e al decreto di recepimento.



### Cosa fa la Banca d'Italia per far conoscere l'ABF al pubblico

Lo scorso anno la Banca d'Italia ha ulteriormente intensificato le attività di comunicazione, anche utilizzando i social media, per far conoscere l'ABF al pubblico.

#### IL SITO INTERNET E I SOCIAL MEDIA

*Sito internet.* – Le decisioni dei Collegi sono pubblicate sul sito internet dell'ABF: le 54.000 pronunce sono agevolmente reperibili grazie a un motore di ricerca; come negli anni scorsi questa sezione del sito continua a essere quella maggiormente visitata. Anche il numero di download della *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* nell'anno in cui è avvenuta la pubblicazione è cresciuto in maniera significativa (54 per cento).

*YouTube.* – Con l'avvio del portale è stata potenziata la campagna di comunicazione sul ruolo dell'ABF attraverso il canale YouTube. Nel 2018 il **video di presentazione** ha ottenuto 4.975 visualizzazioni, lo **spot** 2.385 e il **videotutorial** 8.279.

*Twitter.* – Nel corso dell'anno sull'account Twitter verificato @bancaditalia 20 tweet hanno riguardato l'ABF e hanno generato 32.188 visualizzazioni.

*LinkedIn.* – Sulla pagina aziendale della Banca d'Italia nel corso del 2018 un post si è occupato dell'Arbitro Bancario Finanziario, indirizzato a un bacino di oltre 40.000 persone.

Anche nel 2018 diversi sono stati i convegni in cui si è trattato dell'Arbitro Bancario Finanziario. Le presentazioni della *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* sul 2017 presso l'Università La Sapienza di Roma e presso l'Università degli Studi Suor Orsola Benincasa di Napoli hanno rappresentato un'occasione di confronto con diversi interlocutori istituzionali e privati sull'attività dell'Arbitro. Ulteriori convegni si sono tenuti nelle altre città sede dei Collegi territoriali.

Alla materia dell'Arbitro è stata dedicata una specifica sessione nell'ambito degli incontri che nel 2018 la Banca d'Italia ha promosso su tutto il territorio nazionale per far conoscere ai cittadini i propri compiti e funzioni.

#### IL SUPPORTO FORNITO DALLA BANCA D'ITALIA

*Le Segreterie tecniche.* – Ogni Collegio è assistito da una Segreteria tecnica istituita presso la relativa Sede della Banca d'Italia. La Segreteria svolge un ruolo fondamentale a supporto delle funzioni dell'organo decidente, ferma restando la distinzione di ruoli e responsabilità. L'organico delle Segreterie è composto da un totale di 137 addetti, di cui oltre la metà sono donne; l'età media è di 42 anni (dati al 31 marzo 2019). Lo scorso anno 58 neolaureati in giurisprudenza hanno



effettuato un tirocinio della durata di sei mesi presso le Segreterie tecniche e la struttura centrale di coordinamento allo scopo di integrare gli studi universitari con un'esperienza nell'ambito del sistema ABF. Anche altre Filiali della Banca collaborano in presenza e a distanza con le Segreterie tecniche. Contribuiscono inoltre all'attività dell'Arbitro sia il Dipartimento informatico della Banca d'Italia – che si occupa della procedura informatica di supporto – sia il Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio della Banca, che coordina l'attività delle Segreterie tecniche e si occupa del monitoraggio del sistema.

*Numero verde.* – Il numero verde 800 19 69 69, gestito dall'Istituto, fornisce informazioni tra l'altro sul funzionamento dell'ABF e sulle modalità di presentazione dei ricorsi. Gli utenti possono avere notizie sull'Arbitro e porre quesiti specifici mediante la segreteria telefonica: in questo caso vengono ricontattati entro poche ore. Nel 2018 le richieste di informazioni al numero verde sono aumentate di circa il 53 per cento rispetto all'anno precedente, rappresentando il 31 per cento delle chiamate totali; le richieste hanno riguardato soprattutto informazioni sulla modalità di presentazione dei ricorsi (24 per cento).

*Assistenza per il portale.* – Dal 5 febbraio 2018, data di avvio del portale ABF, è a disposizione dell'utenza un servizio di assistenza sull'utilizzo della nuova procedura. Sia per i ricorsi già trasmessi sia per quelli “in bozza” è possibile inviare una richiesta di supporto online a seguito della quale gli utenti sono contattati entro breve tempo dal personale della Banca d'Italia. Nel 2018 sono pervenute oltre 2.200 richieste di assistenza che hanno riguardato informazioni sul ricorso, sul funzionamento del sistema ABF e su aspetti tecnico-informatici, rispettivamente per il 58, il 32 e il 10 per cento dei casi.



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

In qualità di autorità nazionale competente designata dal D.lgs. 130/2015, la Banca d'Italia verifica il rispetto da parte dell'ABF dei requisiti di stabilità, efficienza, imparzialità e tendenziale non onerosità per il consumatore.



### *La Banca d'Italia e la finalità di vigilanza*

Gli esiti dei ricorsi contribuiscono all'attività di supervisione sul sistema bancario e finanziario: le decisioni dei Collegi ABF fanno parte del quadro informativo di cui la Banca d'Italia dispone nello svolgimento della propria funzione regolatrice e di controllo. In particolare nel marzo 2018 sono stati emanati gli **orientamenti di vigilanza** sulle operazioni di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione, che tengono conto anche degli orientamenti consolidati dei Collegi. Successivamente è stata condotta una specifica azione di sensibilizzazione nei confronti degli intermediari più interessati da ricorsi in materia di finanziamenti contro cessione del quinto.



---

## La rete Fin-Net

---

Fin-Net è la rete promossa dalla Commissione europea che riunisce, a partire dal 2001, gli organismi di risoluzione delle controversie alternativi alla giustizia ordinaria attivi nel settore bancario, finanziario e assicurativo degli Stati membri. La rete favorisce la cooperazione tra gli organismi aderenti e fornisce ai consumatori un agevole accesso alla risoluzione alternativa delle controversie nei casi riguardanti prestazioni transfrontaliere di servizi finanziari: il cliente può avvalersi dell'organismo ADR operante nel proprio Stato per promuovere una controversia nei confronti di un intermediario di un altro Stato membro.

Gli organismi ADR attualmente aderenti alla rete Fin-Net sono 60 e operano nell'Unione europea, in Islanda, nel Liechtenstein e in Norvegia; l'Arbitro Bancario Finanziario aderisce alla rete dal 2011. Un memorandum d'intesa sottoscritto nel 2016 descrive le modalità di collaborazione tra i sistemi aderenti (**Memorandum of Understanding on a Cross-Border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services**).

Nell'ambito delle riunioni periodiche tenutesi nel 2018, sono stati presentati i risultati della rilevazione condotta dalla Banca d'Italia per individuare le principali caratteristiche dei sistemi ADR appartenenti alla rete<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Per maggiori informazioni sulla rilevazione, cfr. *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* sul 2016 e *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* sul 2017.



## 2. I DATI SUI RICORSI E SULL'ANDAMENTO OPERATIVO

### Il quadro di insieme

Nel 2018 i ricorsi ricevuti dall'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) sono stati 27.041. Nei primi dodici mesi di attività del portale (operativo da febbraio del 2018) circa 22.200 ricorsi sono stati trasmessi online. Dopo la forte crescita degli anni precedenti, nel 2018 le istanze sono diminuite per la prima volta dall'istituzione dell'ABF. La riduzione è stata determinata principalmente dal forte calo di quelle relative ai finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione (CQS), mentre sono complessivamente aumentate le controversie sulle altre materie.

Nel 97 per cento dei casi i ricorsi sono presentati da consumatori e risultano particolarmente concentrati nel Lazio e in alcune regioni meridionali.

Nel corso del 2017 sono entrati gradualmente a regime i quattro nuovi Collegi istituiti alla fine del 2016 (Bari, Bologna, Palermo e Torino); ciò ha determinato una sensibile crescita dell'attività decisoria dell'Arbitro durante lo scorso anno. Rispetto al 2017 il numero delle decisioni è aumentato in maniera significativa (da 24.029 a 32.905). Si sono tenute 509 riunioni (390 nel 2017); i Collegi di Milano, Roma e Napoli hanno deciso in media 73 ricorsi a riunione, quelli di più recente costituzione 56. Nel 69 per cento dei casi l'esito dei ricorsi è stato sostanzialmente favorevole al ricorrente. Le decisioni dell'ABF vengono per la quasi totalità rispettate dagli intermediari (oltre il 99 per cento).

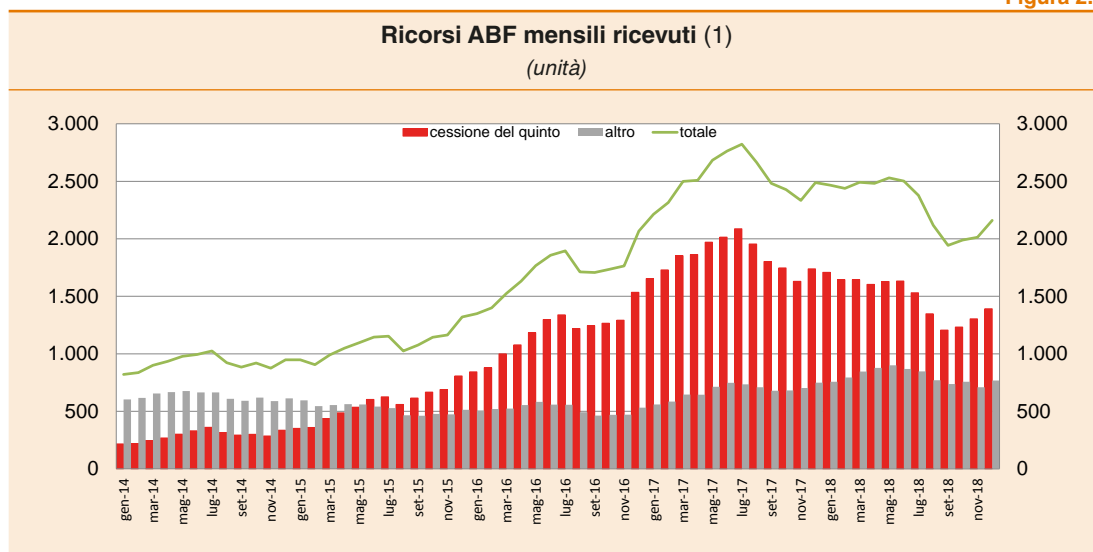
Si riportano di seguito i dati sulla domanda di giustizia diretta all'ABF (numero e caratteristiche dei ricorsi) e sull'offerta (esiti e attività dei Collegi).

Le tavole dell'Appendice statistica illustrano tipologie e distribuzione per aree geografiche dei ricorsi. Come previsto dalle disposizioni ABF, vengono fornite informazioni sulle procedure che hanno interessato nel corso dell'anno ciascun intermediario, con il numero delle eventuali inadempienze e delle controversie nelle quali l'intermediario stesso è risultato soccombente.

### La domanda

Nel 2018 i ricorsi all'ABF sono stati pari a 27.041, in riduzione rispetto al 2017 (30.644). La flessione è stata trainata dalla contrazione delle controversie in materia di CQS, che rappresentano i due terzi del totale: dopo essere cresciuti negli anni precedenti fino al picco del 2017, per la prima volta nel 2018 si è assistito a una diminuzione di tale tipologia di ricorsi (fig. 2.1).

Figura 2.1



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

Se si escludono quelli in materia di CQS, i ricorsi nelle altre materie sono cresciuti nel complesso del 15 per cento. Particolarmente sostenuto è stato l'aumento delle controversie inerenti ai depositi a risparmio e ai buoni postali fruttiferi<sup>1</sup>, alle altre forme di credito ai consumatori<sup>2</sup> e alle carte di credito (fig. 2.2.a).

Il contemporaneo calo delle controversie in materia di contratti di CQS (che continuano comunque a rappresentare il 64 per cento del totale; fig. 2.2.b) e l'aumento di quelle relative alle altre materie ha determinato un aumento dell'incidenza di queste ultime di nove punti percentuali (tav. 2.1).

Tavola 2.1

**Ricorsi ricevuti per oggetto della controversia: confronto con il 2017 (1)**

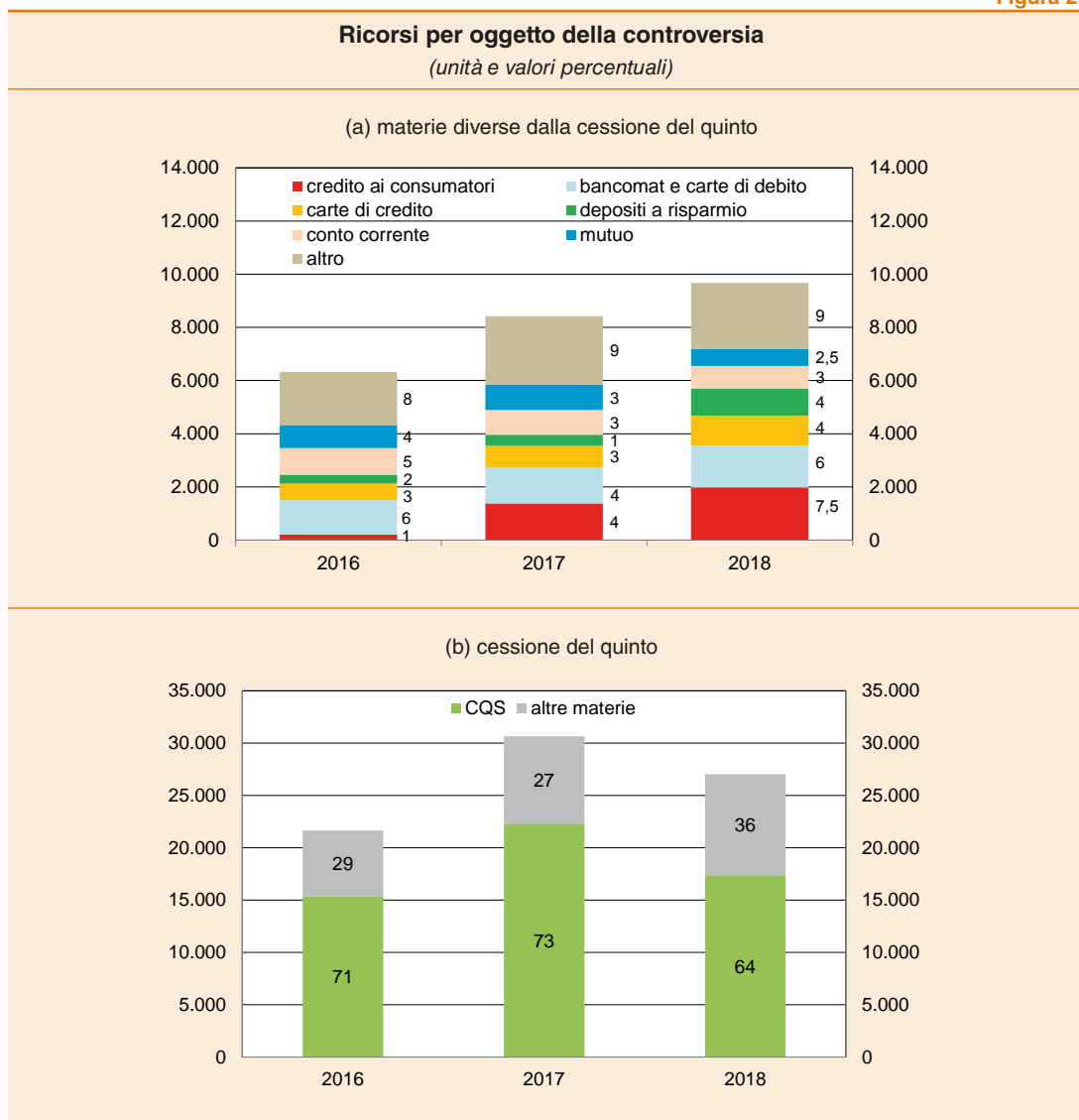
OGGETTO DELLA CONTROVERSIA	2017		2018		Variazione % 2017-18
	unità	% sul totale	unità	% sul totale	
Cessione del quinto	22.232	73	17.372	64	-22
Credito ai consumatori	1.380	4	1.980	7	43
Bancomat e carte di debito	1.356	4	1.575	6	16
Carte di credito	809	3	1.129	4	40
Depositi a risparmio	415	1	1.022	4	146
Conto corrente	929	3	845	3	-9
Mutuo	950	3	645	2	-32
Sistemi di informazione creditizia (SIC)	338	1	410	2	21
Assegni	248	1	359	1	45
Centrale dei rischi (CR)	294	1	356	1	21
Altro	1.693	6	1.348	5	-20
<b>Totale ricorsi ABF</b>	<b>30.644</b>	<b>100</b>	<b>27.041</b>	<b>100</b>	<b>-12</b>
Totale ricorsi escludendo CQS	8.412	27	9.669	36	15

(1) Eventuali mancate quadrature sono dovute ad arrotondamenti.

<sup>1</sup> Nel presente capitolo i ricorsi in materia di depositi a risparmio comprendono anche quelli riguardanti i buoni fruttiferi postali.

<sup>2</sup> Sebbene rientri all'interno dei contratti di credito ai consumatori, la cessione del quinto in questa Relazione è trattata come una materia separata in considerazione dei volumi rilevanti e della peculiarità delle controversie; i dati riferiti al credito ai consumatori riportati nel presente capitolo sono pertanto al netto del contenzioso sulla CQS.

Figura 2.2



La composizione per materia varia a seconda della qualifica del ricorrente (consumatore o non consumatore)<sup>3</sup>; tuttavia gli andamenti complessivi riflettono fortemente il numero dei ricorsi trasmessi dai consumatori, tenuto conto che il 97 per cento delle controversie è presentato da questi ultimi (fig. 2.3; cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 2).

La criticità del contenzioso sulla CQS nel confronto con le altre tipologie di credito al consumo emerge anche da un'indagine condotta dalla Banca d'Italia sui principali intermediari: in relazione al numero di contratti in essere nel 2018, per ogni 1.000 contratti di CQS sono arrivati all'ABF 7,8 ricorsi (9,8 nel 2017), mentre per ogni 1.000 contratti relativi ad altre modalità di credito al consumo ne sono arrivati solo 0,6 (0,1 nel 2017).

<sup>3</sup> Per consumatori si intendono le persone fisiche, anche se presentano ricorso con l'ausilio di professionisti; per non consumatori i professionisti, i titolari di imprese individuali, le microimprese, le società e gli altri enti.

Con riferimento ai non consumatori, ai quali è attribuibile solo il 3 per cento dei ricorsi (cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 2), il conto corrente continua a rappresentare la materia più frequente (24 per cento delle istanze; fig. 2.4).

Figura 2.3

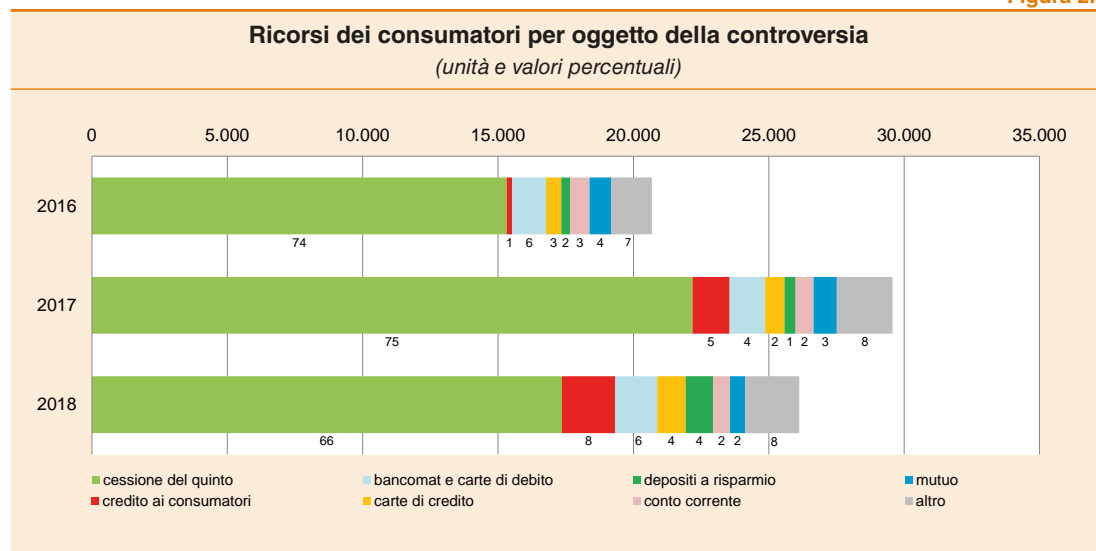
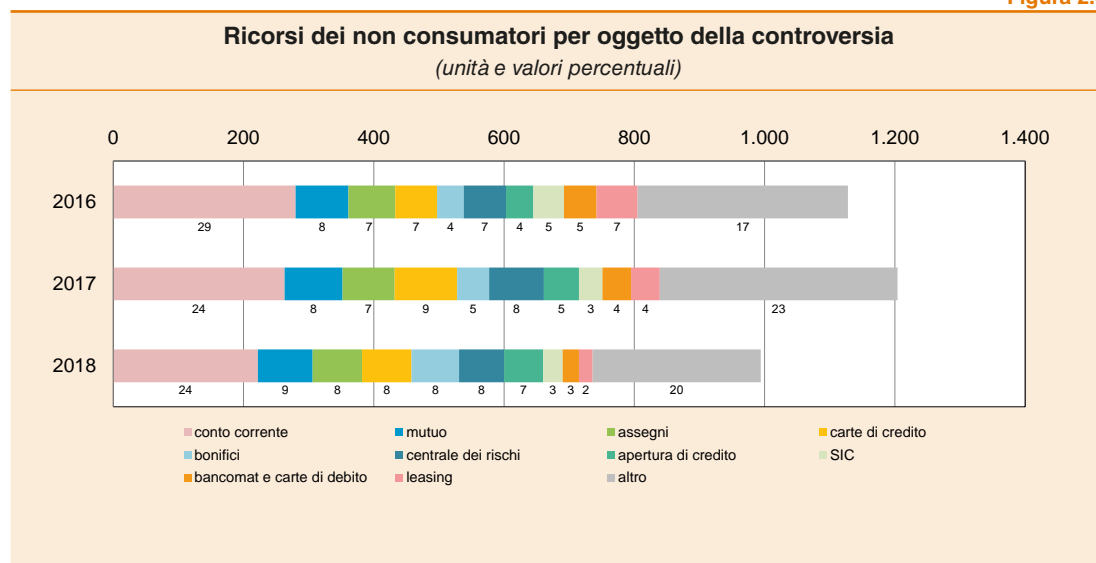


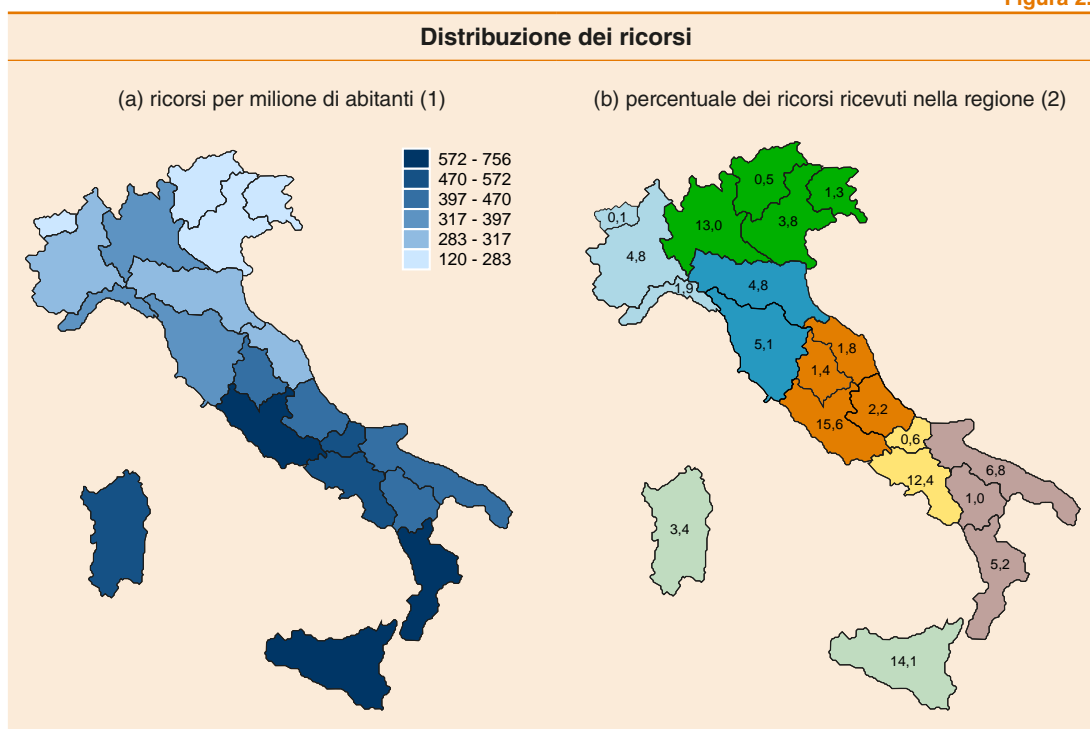
Figura 2.4



### La distribuzione territoriale dei ricorsi

I ricorsi all'ABF non sono distribuiti in maniera omogenea sul territorio nazionale: le regioni del Mezzogiorno, in relazione alla popolazione residente, si caratterizzano in media per un numero di ricorsi più elevato rispetto a quelle del Nord. In alcune regioni l'utilizzo di questo strumento di tutela da parte della clientela appare relativamente elevato: Sicilia, Calabria e Lazio presentano il maggior numero di ricorsi per milione di abitanti (fig. 2.5.a).

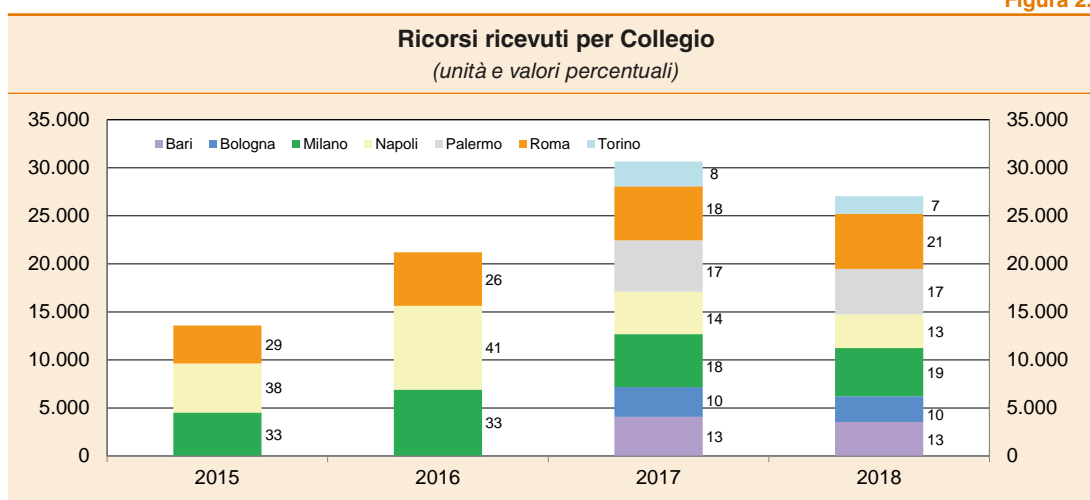
Figura 2.5



Fonte: elaborazioni su dati ABF e Istat.  
 (1) Popolazione residente al 1° gennaio 2018. – (2) Il colore identifica l'appartenenza al medesimo Collegio, mentre i numeri si riferiscono alla percentuale del totale nazionale.

I ricorsi affluiscono ai sette Collegi secondo la ripartizione delle competenze territoriali (cfr. il capitolo 1: *Le caratteristiche dell'Arbitro Bancario Finanziario*; fig. 2.5.b). Il maggior numero di istanze perviene ai Collegi di Roma, Milano e Palermo, in considerazione dell'elevato numero di ricorsi provenienti da Lazio, Lombardia e Sicilia. La flessione osservata nel 2018 ha interessato tutti i Collegi ad eccezione di quello di Roma, che ha registrato un lieve aumento nel numero di ricorsi ricevuti (2 per cento rispetto al 2017). Tra i restanti Collegi il calo maggiore ha interessato Torino e Napoli (-29 e -21 per cento, rispettivamente; fig. 2.6).

Figura 2.6





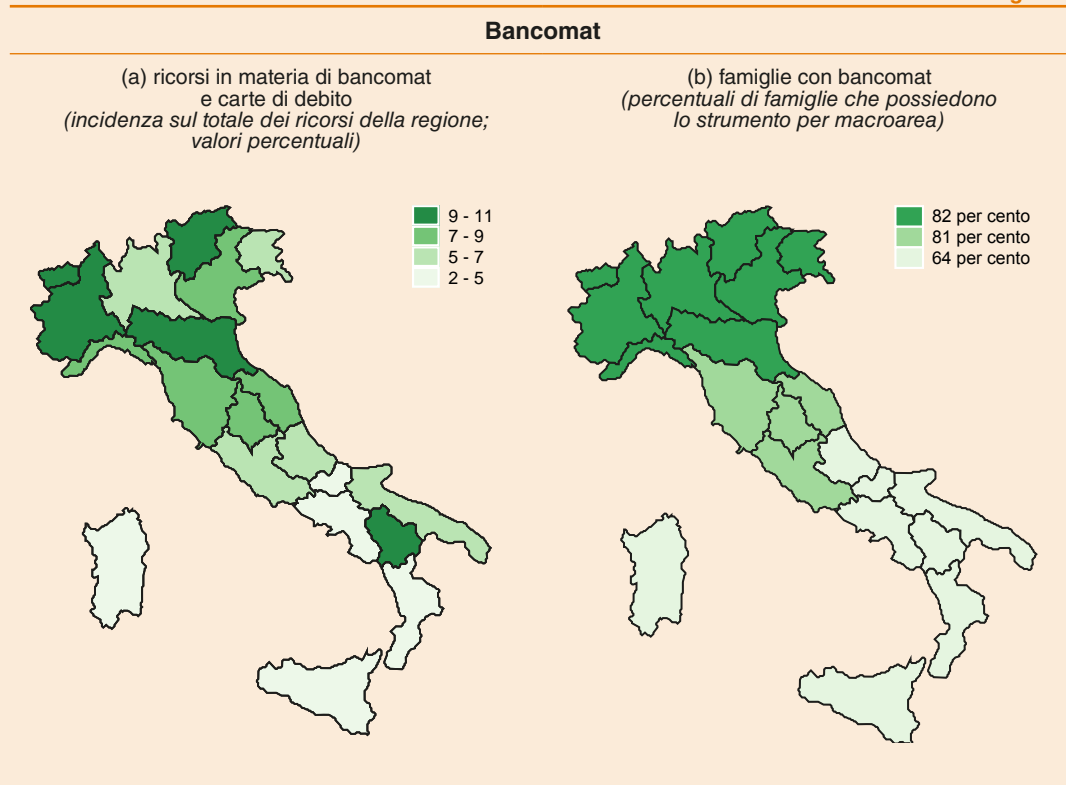
## LA DISTRIBUZIONE PER MACROAREA DI PRODOTTI E STRUMENTI BANCARI: L'INDAGINE SUI BILANCI DELLE FAMIGLIE ITALIANE

L'Indagine sui bilanci delle famiglie italiane (IBF) sull'anno 2016 della Banca d'Italia<sup>1</sup> fornisce informazioni sulla diffusione degli strumenti di pagamento e sull'indebitamento delle famiglie verso il sistema bancario; contiene quindi indicazioni utili su alcuni elementi che contribuiscono a determinare la diversa distribuzione territoriale dei ricorsi all'ABF.

In materia di strumenti di pagamento, ad esempio, dall'analisi congiunta dei dati sui ricorsi e di quelli sull'indagine emerge come la più alta incidenza dei ricorsi su bancomat e carte di credito nelle regioni centro-settentrionali possa essere influenzata dalla maggiore diffusione di questi ultimi nelle macroaree del Centro e del Nord (figure A e B).

Questa dinamica non si riscontra invece con riferimento ai finanziamenti. Il contenzioso in tema di credito ai consumatori – rispetto al quale la cessione del quinto costituisce la componente principale in termini di ricorsi, rappresentandone il 90 per cento – presenta un'incidenza maggiore al Sud e nelle Isole, benché il credito ai consumatori sia distribuito in modo abbastanza omogeneo sul territorio nazionale (figura C).

Figura A

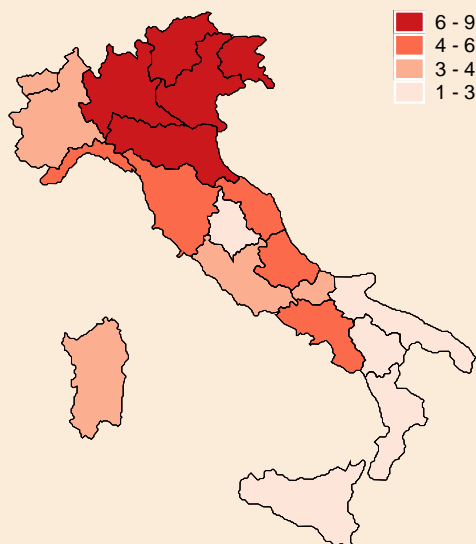


Fonte: per il pannello (b), Banca d'Italia, IBF, 2018.

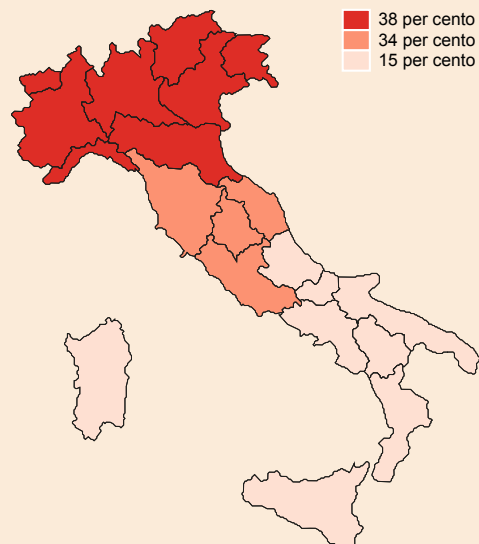
<sup>1</sup> Indagine sui bilanci delle famiglie italiane, Banca d'Italia, Statistiche, 12 marzo 2018.

**Carte di credito**

(a) ricorsi in materia di carte di credito  
(incidenza sul totale dei ricorsi della regione;  
valori percentuali)



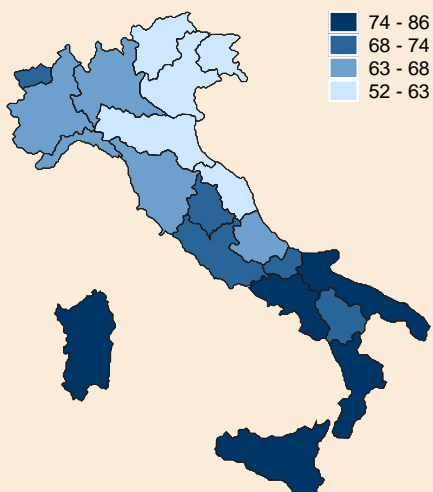
(b) famiglie con carte di credito  
(percentuali di famiglie che possiedono  
lo strumento per macroarea)



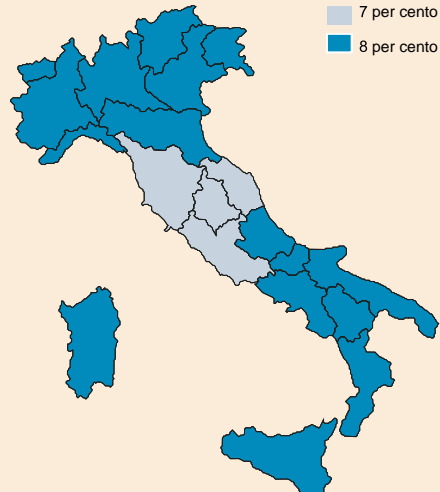
Fonte: per il pannello (b), Banca d'Italia, IBF, 2018.

**Credito ai consumatori**

(a) ricorsi in materia di credito al consumo  
(incidenza sul totale dei ricorsi della regione;  
valori percentuali)



(b) famiglie con credito al consumo  
(percentuali di famiglie che possiedono  
lo strumento per macroarea)



Fonte: per il pannello (b), Banca d'Italia, IBF, 2018.

## Le caratteristiche dei ricorrenti

I ricorsi all'ABF continuano a essere presentati in prevalenza da uomini (66 per cento; fig. 2.7)<sup>4</sup>. Tra le regioni la distribuzione per genere rimane differenziata: gli uomini rappresentano meno del 60 per cento in Lombardia, Emilia-Romagna e Toscana; quasi il 75 per cento in Puglia, Campania e Molise.

I ricorsi riguardanti i finanziamenti (CQS, altre forme di credito ai consumatori, mutuo) sono stati presentati per circa i due terzi da uomini (fig. 2.8). Bancomat e carte di debito insieme ai depositi a risparmio e ai buoni postali fruttiferi sono le materie per le quali la percentuale delle donne è maggiore, raggiungendo quasi la metà.

Figura 2.7

### Distribuzione dei ricorrenti in base al genere

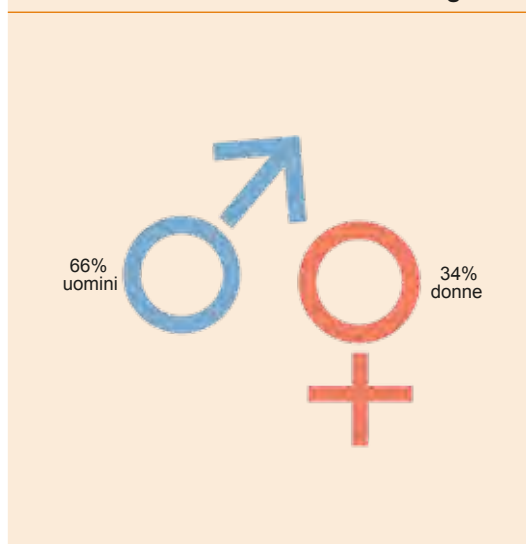
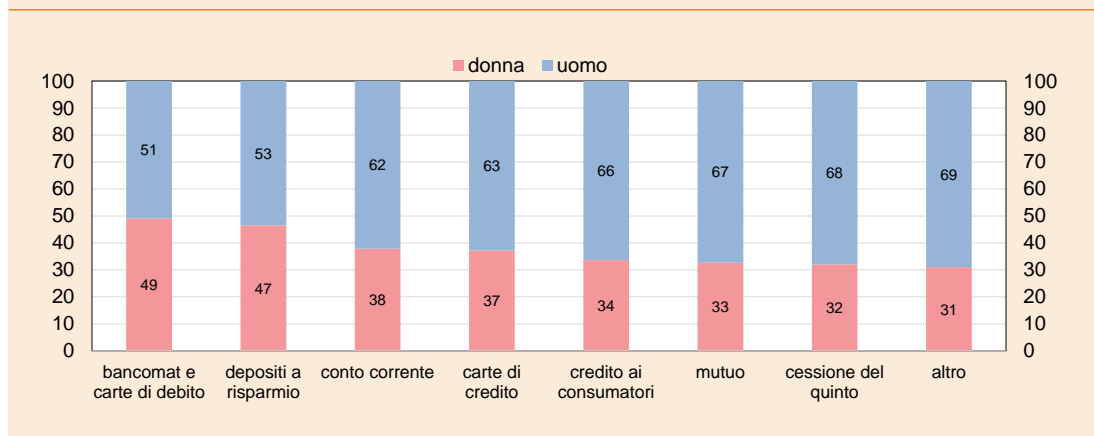


Figura 2.8

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



L'età media dei ricorrenti è stata di 54 anni: più elevata per coloro che hanno presentato ricorsi in materia di depositi a risparmio, di buoni postali fruttiferi e di cessione del quinto, minore per carte di credito, mutuo, bancomat e carte di debito, risentendo anche della diversa distribuzione per età dei prodotti bancari e finanziari (cfr. *Indagine sui bilanci delle famiglie italiane*, Banca d'Italia, Statistiche, 12 marzo 2018).

<sup>4</sup> I dati di questo paragrafo si riferiscono alla sola categoria dei consumatori.

La maggioranza dei ricorsi continua a essere presentata attraverso un avvocato (61 per cento nel 2018, in aumento rispetto all'anno precedente); il dato risente dell'elevata incidenza dei ricorsi per cessione del quinto caratterizzati dalla forte presenza di professionisti. Nel 2018 sono aumentati anche i ricorsi inoltrati senza il supporto di un rappresentante, pur costituendo una minoranza del totale.

A livello territoriale l'incidenza delle istanze presentate con l'ausilio di un avvocato o di altro rappresentante è maggiore nelle regioni meridionali e insulari, riflettendo anche la diversa composizione per materia dei ricorsi (figg. 2.9 e 2.10).

Figura 2.9

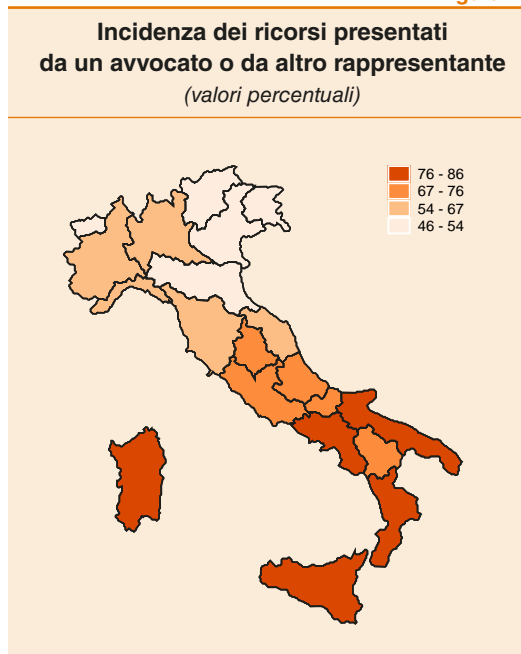
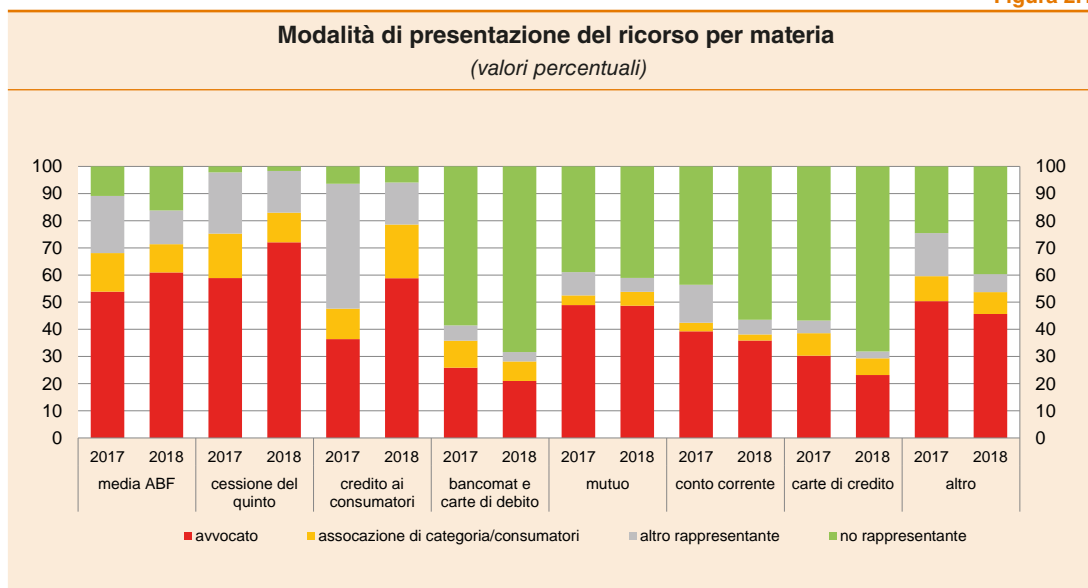


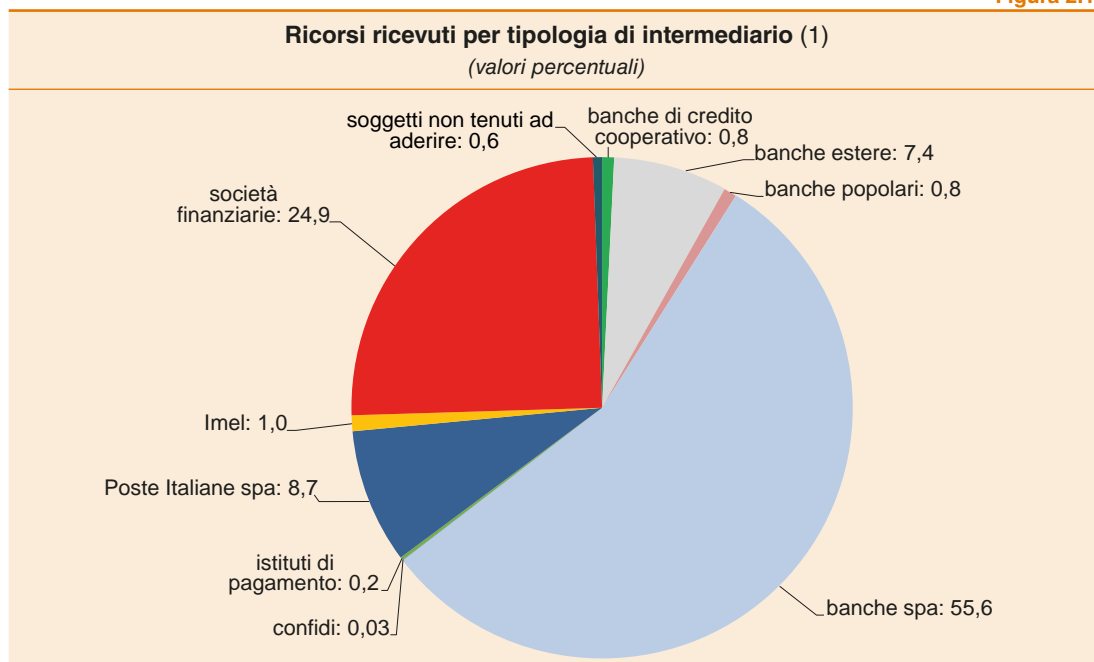
Figura 2.10



### Le tipologie di intermediari

I ricorsi nei confronti delle banche aventi forma giuridica di società per azioni continuano a costituire la quota prevalente (quasi 56 per cento; 55 nel 2017); sostanzialmente stabile è il peso di quelli presentati contro le società finanziarie (circa 25 per cento), mentre risulta in crescita l'incidenza sul totale delle istanze presentate contro Poste Italiane spa (fig. 2.11).

Figura 2.11



(1) Eventuali mancate quadrature sono dovute ad arrotondamenti.

L'incidenza delle materie oggetto di ricorso varia in ragione della tipologia degli intermediari anche sulla base di una specializzazione degli stessi nell'offerta di prodotti. I ricorsi relativi alla cessione del quinto rappresentano il principale oggetto della controversia, in particolare per le finanziarie (87 per cento sul totale), per le quali le CQS rappresentano una quota rilevante dei finanziamenti. Le carte di credito sono oggetto dell'81 per cento delle istanze contro gli istituti di moneta elettronica (Imel; tav. 2.2).

Tavola 2.2

**Incidenza dell'oggetto della controversia per tipologia di intermediario (1)**

OGGETTO DELLA CONTROVERSIA	Sistema ABF	Banche spa	Finanziarie	Poste Italiane spa	Banche estere	Imel	Banche popolari	Banche di credito cooperativo
Cessione del quinto	64	64	87	0	85	0	33	0
Credito ai consumatori	7	9	8	1	2	0	3	1
Bancomat e carte di debito	6	5	0	32	2	15	5	10
Carte di credito	4	3	0	14	3	81	3	6
Depositi a risparmio	4	0	0	41	0	0	0	1
Conto corrente	3	4	0	5	1	2	11	21
Mutuo	2	3	0	0	3	0	5	17
SIC	2	2	1	0	1	0	6	2
Assegni	1	2	0	3	1	0	6	9
Centrale dei rischi	1	2	1	0	1	0	3	3
Altro	5	6	1	4	2	0	24	27
<b>Totale complessivo</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

(1) Eventuali mancate quadrature sono dovute ad arrotondamenti.

Pur tenendo conto che i reclami agli intermediari possono riguardare fattispecie diverse da quelle sottoponibili all'ABF, si osserva che le contestazioni che giungono all'attenzione dell'Arbitro rappresentano solo circa l'8 per cento di quelle ricevute dagli intermediari e costituiscono il 16 per cento di quelle respinte.

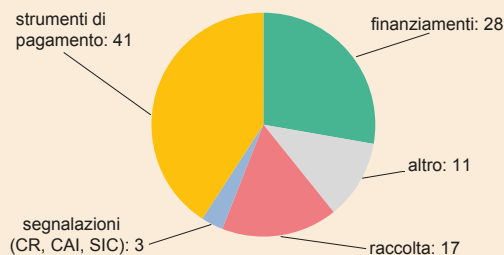
## I RECLAMI AGLI INTERMEDIARI

L'analisi dell'andamento dei reclami ricevuti dagli intermediari (che obbligatoriamente precedono la presentazione del ricorso all'ABF) e dei relativi esiti fornisce informazioni utili per l'osservazione dell'attività dell'Arbitro. Secondo i dati delle segnalazioni di vigilanza<sup>1</sup> lo scorso anno i reclami ricevuti dagli intermediari sono cresciuti del 10 per cento, superando lievemente i 350.000. Le materie più frequenti sono quelle relative agli strumenti di pagamento e ai finanziamenti (41 e 28 per cento, rispettivamente; figura A).

Nel 2018 il 36 per cento dei reclami ha avuto un esito favorevole per il ricorrente, il 7 per cento un esito parzialmente favorevole, mentre il restante 57 si è concluso negativamente (rispettivamente 34, 8 e 58 per cento nel 2017). Con riferimento all'oggetto, la percentuale maggiore di esiti positivi ha interessato gli strumenti e i servizi di pagamento (figura B).

Figura A

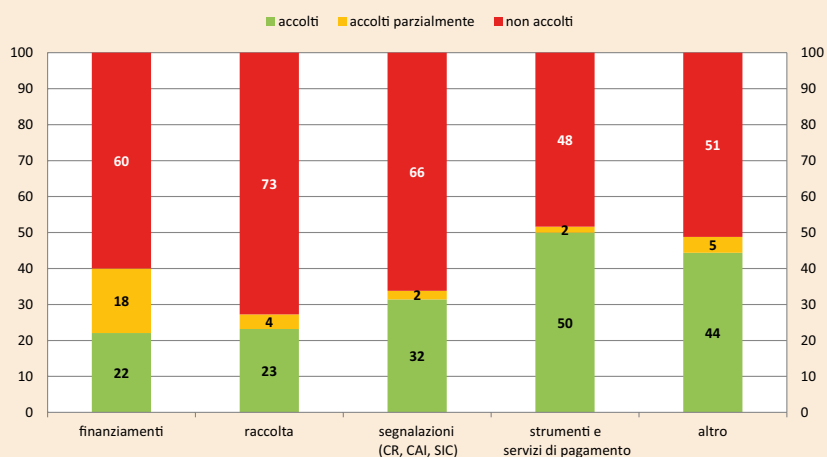
**Numero di reclami ricevuti dal sistema bancario**  
(valori percentuali)



Fonte: segnalazioni di vigilanza.

Figura B

**Esito dei reclami**  
(valori percentuali)



Fonte: segnalazioni di vigilanza.

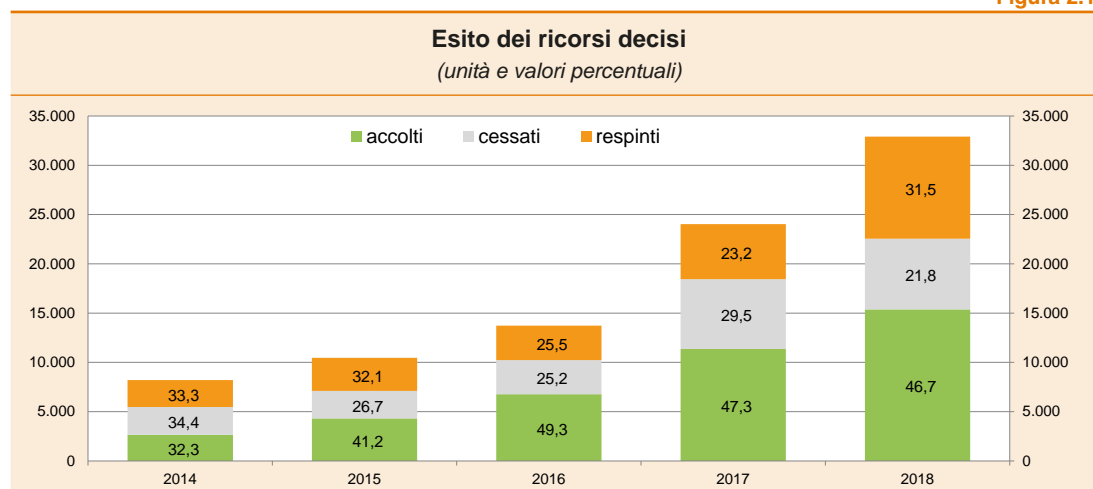
<sup>1</sup> Per ulteriori informazioni, cfr. sul sito della Banca d'Italia: [Segnalazioni creditizie e finanziarie](#).

## L'offerta

### L'esito dei ricorsi

Nel 2018 i Collegi hanno deciso 32.905 ricorsi (24.029 nel 2017)<sup>5</sup>. Il 69 per cento delle controversie giunte a conclusione ha avuto un esito sostanzialmente favorevole al cliente (77 per cento nel 2017): nel 47 per cento dei casi le procedure si sono concluse con l'accoglimento<sup>6</sup> delle richieste, nel restante 22 per cento è stata dichiarata la cessazione della materia del contendere per intervenuto accordo tra le parti (cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 6).

Figura 2.12



Il 31 per cento delle istanze 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. 2.12).

### LE RESTITUZIONI

Con riferimento alle controversie con esito positivo per il ricorrente, il valore complessivo delle restituzioni nello scorso anno è cresciuto ulteriormente, raggiungendo i 21 milioni di euro (19 e 14 nel 2017 e nel 2016, rispettivamente). Il dato non tiene conto dei casi in cui la restituzione è avvenuta nell'ambito di un accordo tra le parti prima della decisione dell'Arbitro (ricorsi cessati). Come per il biennio precedente gli importi riconosciuti dai primi cinque intermediari, ordinati in base al valore di quanto dovuto, sono stati pari al 60 per cento del totale. Il 95 per cento delle restituzioni ha interessato i consumatori (94 nel biennio precedente); le somme restituite a questi ultimi sono nuovamente aumentate, mentre sono lievemente diminuite quelle verso i non consumatori (figura A). Tra il 2017 e il 2018 l'importo medio riconosciuto è ancora leggermente sceso, portandosi da 1.800 a circa 1.700 euro (1.600 per i consumatori e 5.400 per i non consumatori).

<sup>5</sup> La differenza rispetto al 2017 è riconducibile anche all'entrata a regime dei quattro nuovi Collegi istituiti a dicembre del 2016.

<sup>6</sup> Tra le istanze accolte sono inclusi sia i ricorsi con esito favorevole sia quelli con esito parzialmente favorevole.

Gli importi medi maggiori hanno interessato ricorsi riguardanti contratti di conto corrente; quelli relativi alla cessione del quinto sono stati pari a circa 1.500 euro (figura B). Complessivamente le restituzioni in materia di cessione del quinto sono state il 75 per cento del totale.

Figura A

**Restituzioni totali**  
(milioni di euro e valori percentuali)

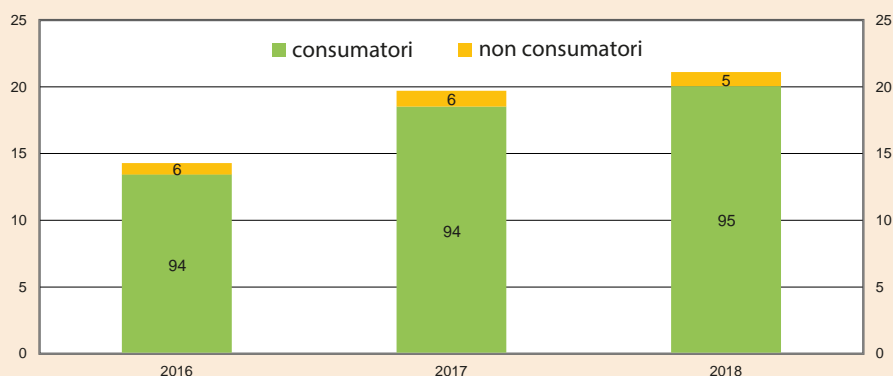
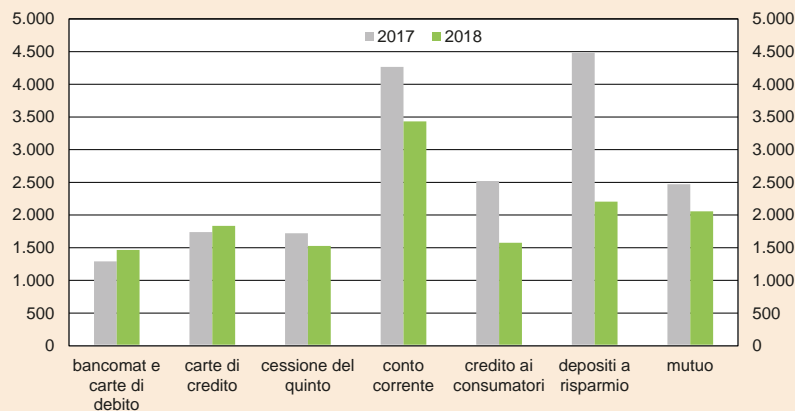


Figura B

**Restituzioni per materia**  
(valori medi in euro)



Permangono differenze significative sull'esito dei ricorsi in base all'oggetto della controversia: la percentuale di accoglimento o cessazione della materia del contendere è più bassa in caso di istanze attinenti ai mutui, mentre è molto elevata per quelle riguardanti la cessione del quinto (fig. 2.13).

Gli esiti variano anche in relazione alla tipologia di intermediario resistente (fig. 2.14). Le banche di credito cooperativo continuano a detenere la quota di soccombenza più bassa, mentre le banche estere e le finanziarie quella più alta, anche in connessione con l'elevata incidenza dei ricorsi per cessione del quinto che caratterizza l'attività di queste tipologie di intermediari (tav. 2.2).



Figura 2.13

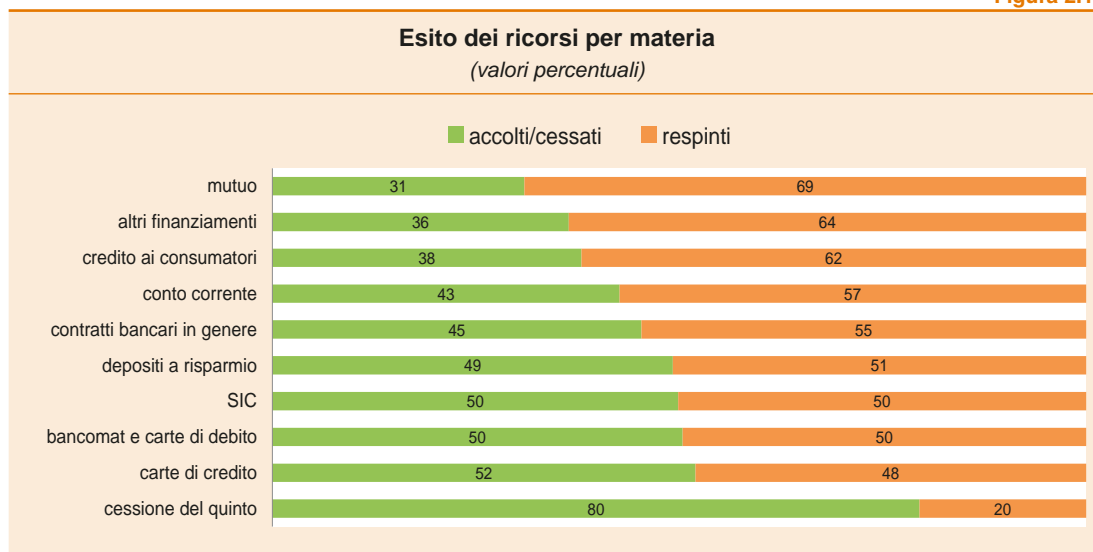
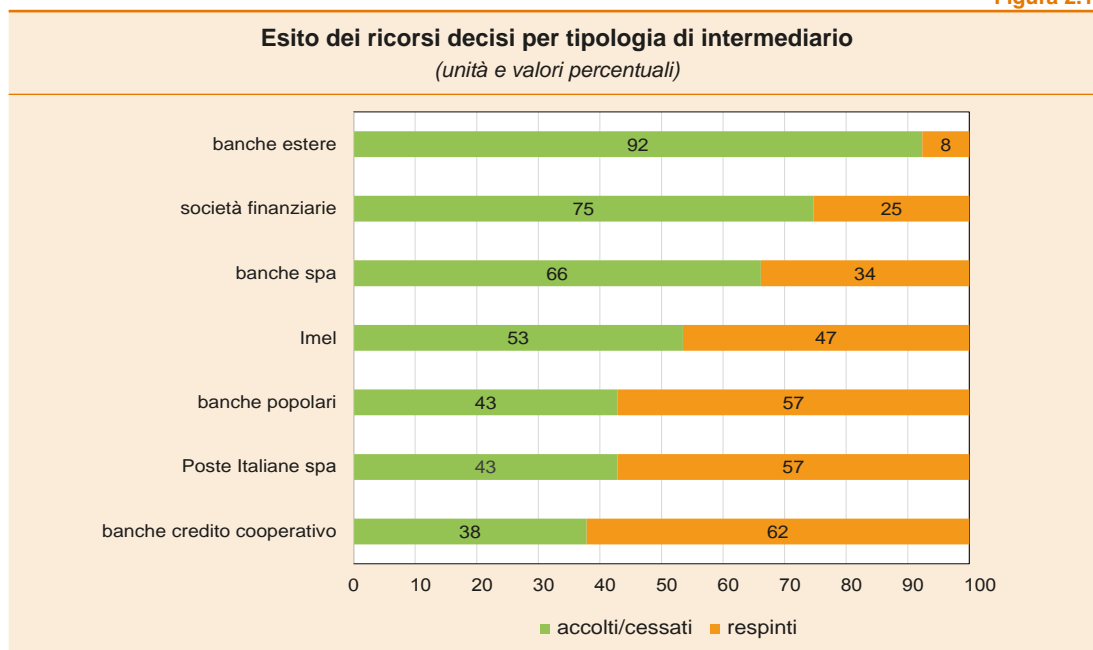


Figura 2.14

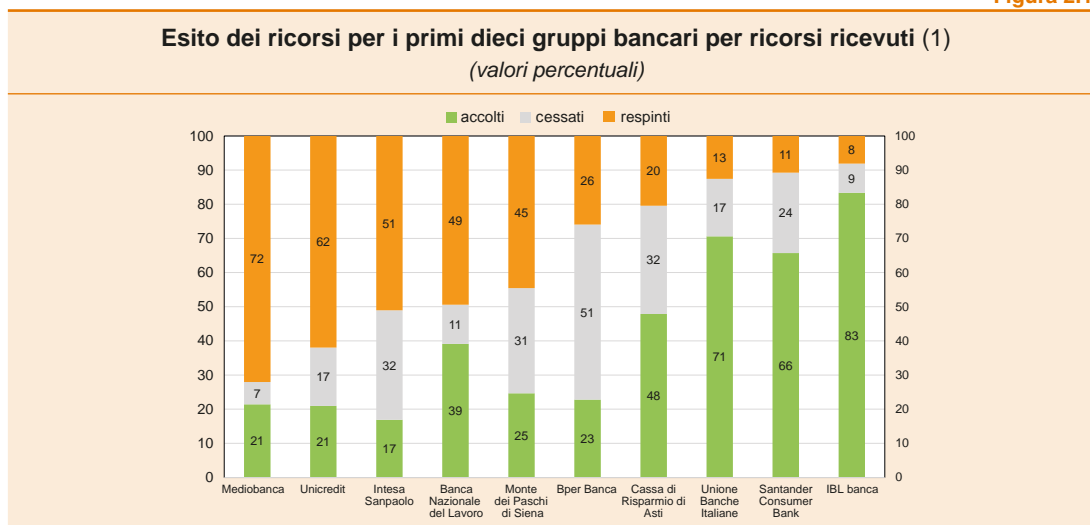


La percentuale di ricorsi accolti, cessati e respinti diverge significativamente anche tra i singoli intermediari e tra gruppi bancari (fig. 2.15; cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice le tavv. 9 e 10).

Dall'analisi degli esiti dei ricorsi distinti per tipologia di ricorrente (consumatore/non consumatore; cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 2) emerge come la quota di pronunce sostanzialmente positive (accoglimenti e cessazioni della materia del contendere) risulti maggiore per i ricorrenti consumatori (figg. 2.16.a e 2.16.b).

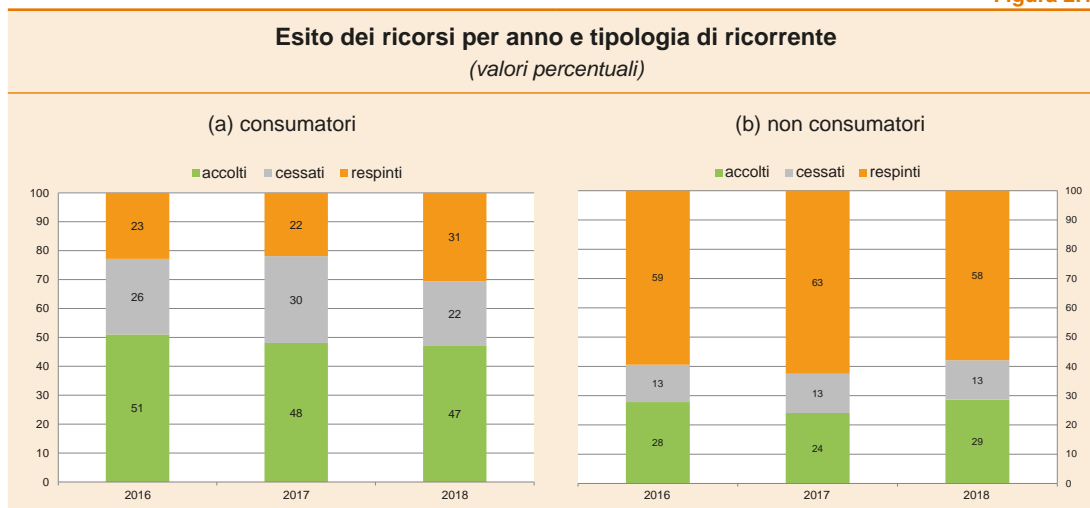
Sul dato incidono le controversie riguardanti la cessione del quinto caratterizzate da più elevate percentuali di decisioni favorevoli.

Figura 2.15



(1) Eventuali mancate quadrature sono dovute ad arrotondamenti.

Figura 2.16



Nel 2018 il tasso di inadempimento da parte degli intermediari sulle decisioni dell'ABF è stato inferiore all'1 per cento, confermando così l'efficacia di questo strumento di risoluzione alternativa delle controversie, nonostante le sue decisioni non siano vincolanti.

I pochi casi di inadempimento sono per lo più riconducibili a cause specifiche. In alcuni casi (ad es. in materia di contratti di mutuo indicizzati al franco svizzero) l'inadempimento è motivata dalla contestuale pendenza dinanzi all'Autorità giudiziaria di una controversia avente ad oggetto una questione analoga; in altri è legata non alla mancata condivisione della decisione adottata dall'Arbitro, bensì al mancato ritrovamento del documento da consegnare. Tra le inadempienze, specie per quelle relative all'estinzione anticipata dei finanziamenti contro cessione del quinto, rientrano anche i casi di intermediari che nel frattempo sono stati cancellati dagli albi o dagli elenchi di vigilanza.

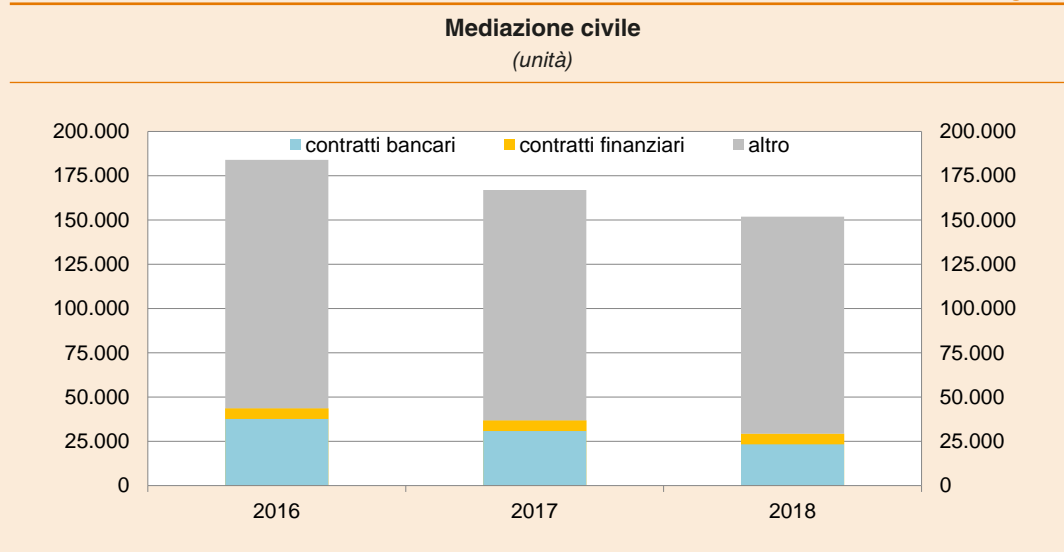
Lo scorso anno, come nel 2017, sono stati numerosi i casi di intermediari che si sono conformati alle decisioni dei Collegi dopo la pubblicazione dell'inadempimento.

## LA MEDIAZIONE CIVILE

In alternativa alla procedura ABF, sulla base di quanto previsto dal D.lgs. 28/2010, la condizione di procedibilità della domanda giudiziale in materia di contratti bancari e finanziari può essere soddisfatta anche con un tentativo di mediazione.

Nel 2018 i procedimenti iscritti presso gli organismi di mediazione sono complessivamente diminuiti del 9 per cento; per quelli afferenti alle materie bancarie la flessione è stata più marcata (-24 per cento, -18 nel 2017; figura A), mentre permangono stabili quelli relativi ai contratti finanziari.

Figura A



Fonte: Ministero della Giustizia.

Le parti non sono comparse nel 46 per cento dei casi (50 per cento per i procedimenti relativi ai contratti bancari, 45 per quelli finanziari). L'assenza delle parti, e quindi l'impossibilità di raggiungere un accordo, determina un esito negativo della mediazione.

Nei casi in cui le parti si sono presentate la mediazione si è conclusa positivamente nel 27 per cento dei procedimenti; i risultati sono molto più contenuti per i procedimenti relativi a contratti bancari e finanziari (6 e 12 per cento, rispettivamente).

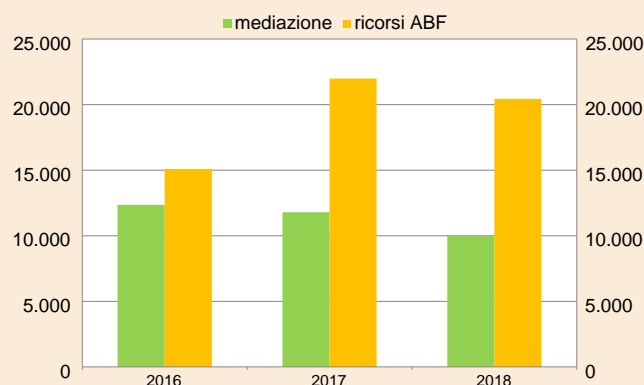
Lo scorso anno il valore economico mediano della lite per il totale dei procedimenti è stato pari a 15.000 euro, analogo al dato mediano per le materie finanziarie, mentre per quelle bancarie è stato di 37.500 euro.

Secondo un'indagine condotta nei primi mesi del 2019 dalla Banca d'Italia sui principali intermediari, il numero di procedimenti di mediazione relativi a contratti bancari sarebbe ulteriormente diminuito nel 2018 (-15 per cento); il calo dei ricorsi verso lo stesso campione di intermediari è invece stato più contenuto (-7 per cento; figura B).

In base all'indagine inoltre l'accordo sarebbe stato raggiunto nel 4 per cento dei casi (7 nel 2017); a fronte del mancato raggiungimento dell'accordo, nel 16 per cento degli episodi la controversia è stata successivamente sottoposta al giudice ordinario (21 nel 2017).

Figura B

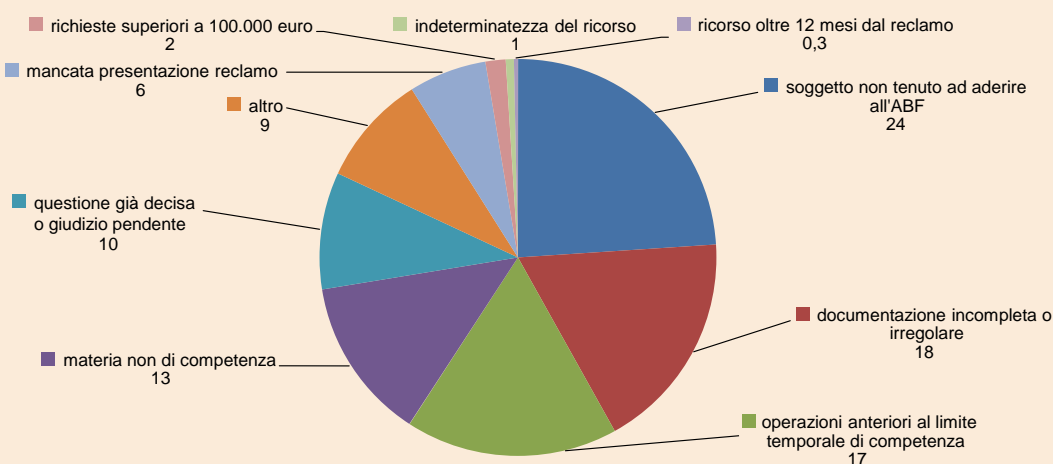
**Numero di procedimenti di mediazione e di ricorsi ABF**  
(unità)



Nel 2018, come nell'anno precedente, è stato dichiarato manifestamente inammissibile dai Presidenti dei Collegi il 3 per cento dei ricorsi (cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 6). Nel 17 per cento dei casi della specie (31 nel 2017) il ricorso riguardava operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009, limite temporale di competenza per l'Arbitro (fig. 2.17).

Figura 2.17

**Ricorsi dichiarati manifestamente inammissibili (1)**  
(valori percentuali)



(1) Eventuali mancate quadrature sono dovute ad arrotondamenti.

Il tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie, calcolato dalla data di protocollo del ricorso a quella di comunicazione della decisione alle parti, è stato nel 2018 pari a 266 giorni al netto dei periodi di sospensione previsti dalle disposizioni ABF; 304 al lordo (rispettivamente 261 e 294 nel 2017)<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> Il tempo medio è calcolato dalla data di ricezione del ricorso a quella di comunicazione della decisione alle parti ed è riferito anche ai ricorsi conclusi per cessazione della materia del contendere o per rinuncia da parte del ricorrente, per i quali i Collegi ABF provvedono alla comunicazione alle parti del solo dispositivo.

## L'ABF E LA GIUSTIZIA ORDINARIA

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

Nei primi mesi del 2019 è stata condotta un'indagine presso un campione di intermediari<sup>1</sup> per avere informazioni sulle controversie sottoposte al giudice ordinario (da parte dei ricorrenti o degli intermediari stessi) successivamente alla decisione dell'ABF; le risposte mostrano che soltanto lo 0,5 per cento delle decisioni ABF ha avuto un seguito presso il giudice ordinario.

Due terzi delle domande al giudice ordinario hanno riguardato il credito ai consumatori (tale categoria comprende anche la cessione del quinto, che da sola rappresenta più della metà del totale). Nel 94 per cento dei casi è stato il cliente a rivolgersi alla giustizia civile.

L'orientamento dell'ABF è stato confermato nel 71 per cento dei casi (figura A). La mancata conferma dell'esito del procedimento ABF appare legata a ragioni di diversa natura: talvolta, pur risultando confermato l'orientamento dell'Arbitro sul piano dei principi giuridici applicabili alla controversia, emergono marginali disallineamenti nell'interpretazione della normativa applicabile o divergenze nella ricostruzione dei fatti.

Figura A

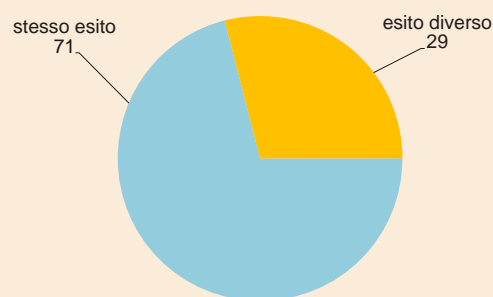
### Ricorsi presentati al giudice ordinario e loro esito

(valori percentuali)

(a) ricorsi sottoposti al giudice ordinario sul totale



(b) esito dei ricorsi decisi dal giudice ordinario (al 31 dicembre 2018)

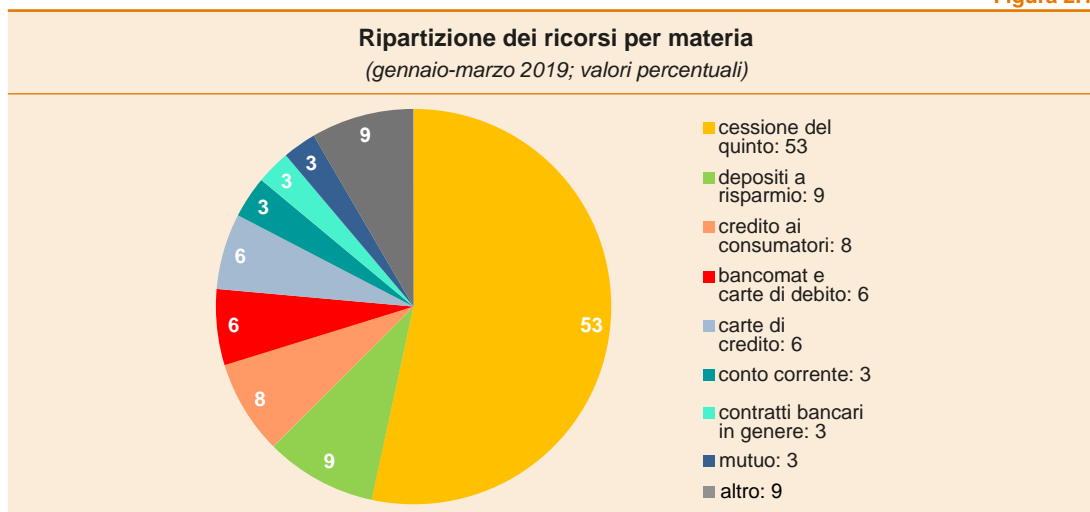


<sup>1</sup> Si tratta di 27 intermediari selezionati tra quelli che hanno ricevuto il maggior numero di ricorsi nel triennio 2016-18. A questi intermediari è riconducibile il 74 per cento dei ricorsi decisi dall'ABF. L'indagine ha riguardato i reclami, i ricorsi ABF, la mediazione e la giustizia ordinaria.

## Alcuni dati sui primi tre mesi del 2019

Nel primo trimestre del 2019 i ricorsi pervenuti all'Arbitro sono stati circa 6.800, confermando la tendenza alla riduzione emersa nell'anno precedente (-14 per cento; fig. 2.18). Si conferma in particolare la diminuzione delle controversie in tema di CQS, scese al 53 per cento (64 nel 2018); sono invece triplicati i ricorsi inerenti ai depositi a risparmio e ai buoni postali fruttiferi.

Figura 2.18

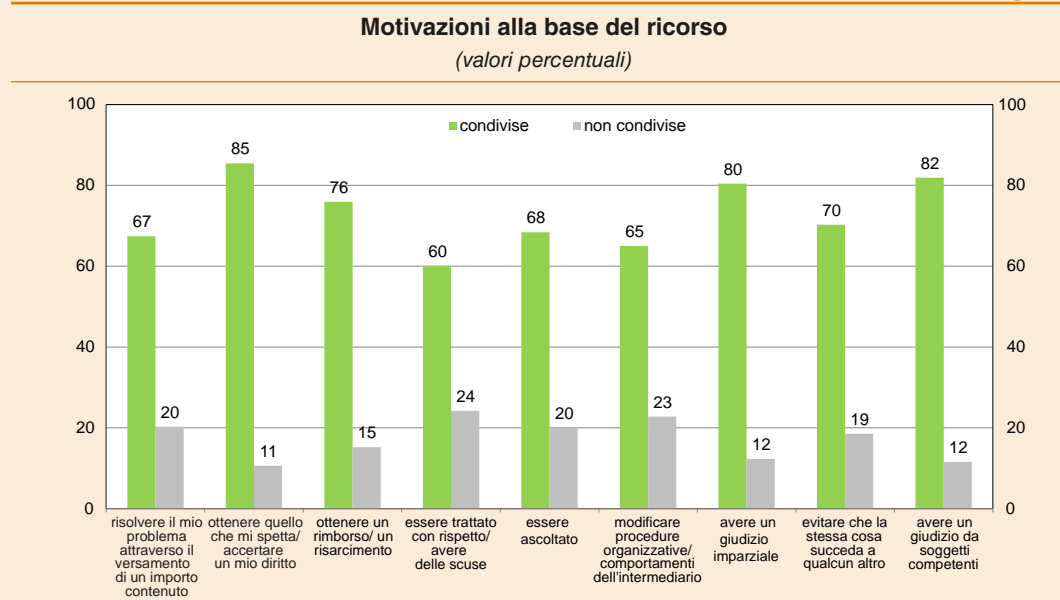


Nello stesso periodo si è ridotto anche il tempo medio necessario per la risoluzione dei ricorsi: 237 giorni al netto dei periodi di sospensione previsti dalle disposizioni ABF.

## IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL RICORRENTE

Nei primi mesi del 2019 è stata avviata un'indagine tra coloro che si sono rivolti all'ABF per sondarne il grado di soddisfazione (*customer satisfaction*), rilevare eventuali criticità e migliorare il sistema. Sono stati contattati circa 2.500 ricorrenti via email, un quinto dei quali ha risposto al questionario<sup>1</sup>. Tra le motivazioni principali per rivolgersi all'Arbitro emergono: (a) ottenere l'accertamento di un diritto; (b) ricevere un giudizio imparziale; (c) ricevere un giudizio espresso da soggetti competenti (figura A).

Figura A



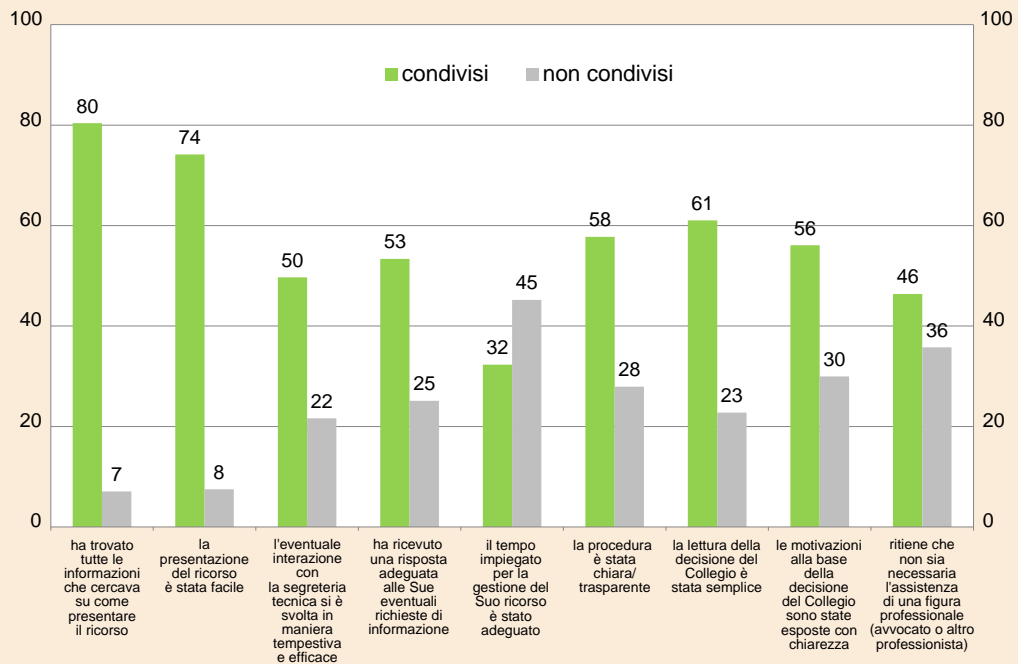
<sup>1</sup> Tra coloro che hanno risposto al questionario, il 77 per cento ha inoltrato ricorso senza l'ausilio di un rappresentante; i ricorsi presentati dai soggetti che hanno partecipato all'indagine sono stati accolti nel 47 per cento dei casi, respinti nel 48 e cessati per intervenuti accordi fra le parti nel restante 5 per cento.

L'80 per cento degli intervistati afferma che è stato facile trovare le informazioni necessarie per la presentazione del ricorso; il 74 per cento ha evidenziato che tale operazione è stata priva di difficoltà. Solo il 32 per cento ritiene che la durata della procedura sia stata adeguata (figura B).

**Figura B**

**Giudizi dei ricorrenti nei confronti dell'ABF**

(valori percentuali)

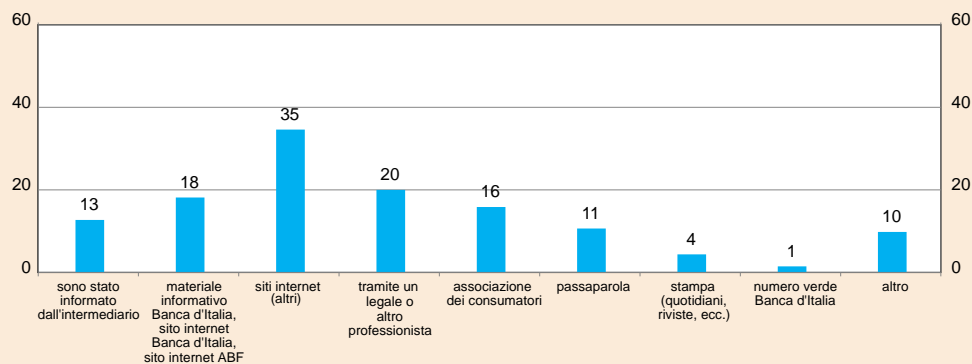


I siti internet e il materiale informativo della Banca d'Italia risultano essere tra i principali canali mediante i quali i ricorrenti sono venuti a conoscenza dell'ABF (figura C). La comunicazione attraverso internet è anche lo strumento che gli interessati riterrebbero utile potenziare per aumentare la conoscenza dell'ABF.

**Figura C**

**Fonti che hanno contribuito a far conoscere l'ABF**

(valori percentuali delle risposte positive)

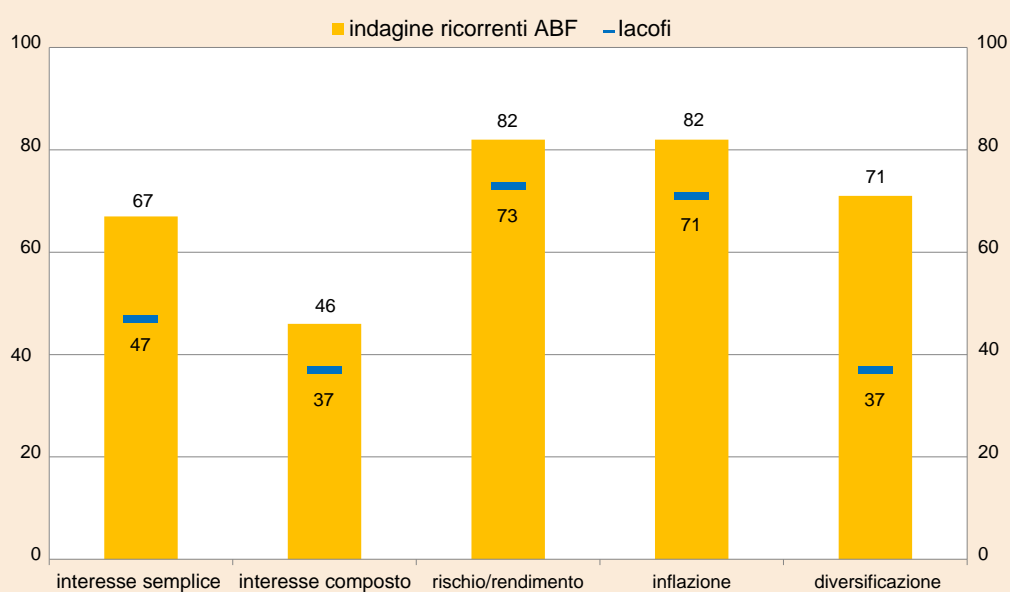


Una sezione del questionario è stata dedicata alle competenze economiche e finanziarie; le domande sono state scelte tra quelle utilizzate nell'*Indagine sull'alfabetizzazione e le competenze finanziarie degli italiani* (Iacofi), condotta dalla Banca d'Italia all'inizio del 2017. Gli intervistati hanno evidenziato un livello di educazione finanziaria maggiore rispetto alla media italiana raccolta nell'indagine Iacofi, considerando ad esempio il fatto che hanno risposto correttamente nel 67 per cento dei casi alle domande relative all'interesse semplice e nel 46 a quello composto (47 e 37 per cento nell'indagine Iacofi, rispettivamente; figura D).

**Figura D**

**Competenze economiche e finanziarie**

(valori percentuali delle risposte corrette)







### 3. LE DECISIONI DEI COLLEGI: PRINCIPALI TEMATICHE AFFRONTATE

Nel corso del 2018 l'ABF ha continuato a occuparsi di tematiche cruciali nei rapporti tra intermediari e clienti. Sono di seguito illustrati i contenuti di alcune decisioni dei Collegi che esprimono un orientamento consolidato o che possono suscitare interesse in ragione della peculiarità delle fattispecie esaminate; per comprendere al meglio gli orientamenti dell'Arbitro sono inoltre descritti alcuni casi.



#### *Il conto corrente*



Il **conto corrente** rappresenta lo strumento fondamentale per la gestione del denaro: il cliente deposita in banca il denaro, la banca lo custodisce e offre una serie di servizi, quali l'accredito dello stipendio o della pensione, i pagamenti anche mediante carta di debito, di credito o assegni, i bonifici. Il cliente può inoltre versare e prelevare denaro dal proprio conto corrente in qualsiasi momento.

Le informazioni che l'intermediario è tenuto a fornire sul contratto di conto corrente sono specificate dal provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modificazioni (cfr. sul sito della Banca d'Italia la sezione: **Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti**); tali informazioni mirano ad assicurare che le condizioni del rapporto e le loro variazioni siano rese note ai clienti in maniera chiara e trasparente.

Con il D.lgs. 37/2017 – che ha introdotto modifiche al Titolo VI del TUB – è stata recepita la direttiva UE/2014/92 (Payment Accounts Directive, PAD) relativa al conto di pagamento (conto corrente bancario, conto corrente postale e qualsiasi prodotto che consente di effettuare le operazioni di pagamento fondamentali). È stata agevolata la portabilità del conto, ossia il trasferimento gratuito dei servizi collegati al conto di pagamento da un intermediario a un altro; l'operazione deve perfezionarsi entro 12 giorni lavorativi dalla ricezione dell'autorizzazione del consumatore completa di tutte le informazioni necessarie, pena la corresponsione di un indennizzo fisso e automatico. Per ulteriori informazioni sulla portabilità, cfr. il **sito** della Banca d'Italia.

*L'apertura del conto.* – L'ABF ha esaminato controversie nelle quali i ricorrenti chiedevano la condanna dell'intermediario all'apertura di un conto corrente online secondo la promozione pubblicizzata.

In un caso il Collegio ha respinto il ricorso, in quanto non rientra nelle facoltà dell'ABF obbligare la banca a concludere un contratto di conto corrente. L'apertura di un conto infatti si perfeziona mediante la sottoscrizione del relativo contratto da parte del cliente e dell'intermediario il quale, nell'esercizio dell'attività imprenditoriale, ha la facoltà di non concluderlo, non essendo sottoposto ad alcun obbligo in tal senso: l'Arbitro non può sostituirsi all'intermediario nella valutazione della scelta se contrarre o meno, demandata alla discrezionalità di quest'ultimo<sup>1</sup>.

*La firma digitale.* – L'Arbitro è stato chiamato a valutare la condotta di un intermediario che, nel prospettare una serie di problematiche connesse con la sicurezza del conto corrente, avrebbe indotto il ricorrente alla sottoscrizione di una nuova tipologia di conto dotato del sistema di *alert*. Il cliente, dopo essersi sincerato che le condizioni del conto sarebbero rimaste invariate, sottoscriveva il nuovo contratto con firma digitale senza una preventiva possibilità di lettura, ma fidandosi delle rassicurazioni dategli dal personale della filiale circa la mancata variazione delle condizioni contrattuali: secondo il cliente, l'immediata richiesta di apposizione della firma sul terminale aveva reso impossibile la previa lettura del contratto, in quanto la copia dello stesso era stata stampata soltanto dopo l'avvenuta sottoscrizione digitale. Resosi conto dell'esistenza di condizioni economiche meno vantaggiose, il cliente ha chiesto all'ABF l'annullamento del nuovo contratto e il ripristino di quello precedente, contestando all'intermediario di aver tenuto un comportamento scorretto e superficiale per avere fornito informazioni errate sulle condizioni contrattuali tali da indurlo a sostituire il proprio conto corrente. Il Collegio ha respinto il ricorso non essendo stata prodotta alcuna documentazione contrattuale utile a verificare l'effettivo mutamento delle condizioni; ha inoltre affermato l'impossibilità, in un procedimento documentale come quello dinanzi all'ABF, di accertare eventuali profili di responsabilità del personale della filiale per aver indotto il ricorrente a modificare il proprio conto assicurandogli la coincidenza delle condizioni applicate<sup>2</sup>.

*La cointestazione.* – Un altro filone di contenzioso ha riguardato i rapporti cointestati. Il Collegio si è pronunciato sulla richiesta di un ricorrente – cointestatario di un conto corrente a firma disgiunta – di revoca di un ordine di bonifico disposto mediante home banking dall'altro cointestatario, di restituzione da parte della banca della somma oggetto di bonifico e di risarcimento dei danni. L'intermediario si era rifiutato di effettuare la revoca in quanto questa sarebbe dovuta pervenire dal coniuge ordinante e non dal ricorrente.

Il Collegio ha respinto il ricorso chiarendo che l'effetto principale del conto a firma disgiunta consiste nella facoltà dei cointestatori di disporre autonomamente del rapporto senza limitazioni, con la conseguenza che l'intermediario avrebbe potuto procedere alla revoca solo nel caso in cui la richiesta fosse provenuta dall'effettivo ordinante<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> Decisione **84/2018**.

<sup>2</sup> Decisione **3047/2019**.

<sup>3</sup> Decisione **5909/2018**.

*Il blocco delle somme.* – L'Arbitro ha affrontato anche il tema del pignoramento delle somme depositate sul conto corrente. In particolare il titolare di un conto corrente presso una banca e di una carta prepagata rilasciatagli da altra banca si è rivolto all'Arbitro chiedendo il risarcimento dei danni derivanti dal ritardato svincolo da parte dei due intermediari di somme pignorate. Il conto corrente e la carta di pagamento erano stati bloccati a seguito di una procedura di pignoramento nei confronti del ricorrente, che si era successivamente conclusa con il pagamento integrale di quanto dovuto e con la dichiarazione del creditore di voler rinunciare al pignoramento. Il Collegio, pur ritenendo che il prolungamento del blocco del conto corrente e della carta di pagamento oltre la scadenza prevista dalla legge<sup>4</sup> fosse ingiustificato e in violazione dei principi di diligenza e correttezza nell'esecuzione del contratto, ha respinto la richiesta di risarcimento danni, in mancanza della prova, da parte del ricorrente, del pregiudizio subito in conseguenza del ritardo nello svincolo delle somme<sup>5</sup>.

*La successione ereditaria.* – Gli eredi si sono rivolti all'Arbitro lamentando che la banca, violando gli obblighi di correttezza e buona fede, non avesse adeguatamente liquidato le quote ereditarie provenienti dal conto corrente. Il ricorso è stato rigettato, avendo il Collegio rilevato che l'intermediario aveva liquidato le quote in ritardo ma senza colpa, dovendo attendere la copia della dichiarazione di successione, e che la loro suddivisione tra gli eredi era stata fatta conformemente alle disposizioni date dai ricorrenti. Secondo l'Arbitro non poteva essere avanzata nei confronti della banca alcuna censura: non è stata quindi accolta la contestazione circa la violazione dell'obbligo di buona fede, né la richiesta di risarcimento dei danni materiali e morali poiché priva di adeguata prova<sup>6</sup>.

*La validità della firma.* – In diverse occasioni l'Arbitro si è occupato del disconoscimento di firma da parte del titolare di un conto corrente. In un caso la contestazione riguardava un prelievo in contanti avvenuto presso lo sportello di una filiale che il cliente sosteneva di non avere mai effettuato. Secondo il Collegio dal confronto tra i documenti relativi al prelievo e la firma della cliente depositata presso la filiale (specimen) è emerso che l'intermediario avesse correttamente operato in quanto non era rilevabile una palese falsificazione della sottoscrizione sul modulo di prelievo. Ha quindi rigettato il ricorso, richiamando il consolidato orientamento in base al quale, salvo il limite di una evidente e grossolana falsificazione rilevata in comparazione con lo specimen, la verifica di autenticità della firma non rientra nella competenza dell'Arbitro<sup>7</sup>.

In un altro caso il ricorrente ha contestato l'avvenuta esecuzione di un bonifico estero non autorizzato, in favore di un soggetto sconosciuto. L'ordine di pagamento era stato impartito da un soggetto terzo a mezzo email ed era stato successivamente confermato dallo stesso, a seguito di richiesta dell'intermediario, mediante l'invio del modulo per i pagamenti sull'estero con sottoscrizione falsificata. Il Collegio ha ritenuto che la banca non avesse assolto adeguatamente l'obbligo di verificare la legittimità della provenienza

---

<sup>4</sup> Pari a 30 giorni dalla scadenza del termine per l'avvio del procedimento esecutivo davanti al Tribunale.

<sup>5</sup> Decisione [25600/2018](#).

<sup>6</sup> Decisione [24010/2018](#).

<sup>7</sup> Decisione [259/2019](#).

dell'ordine di bonifico, richiamando sul punto l'orientamento della Cassazione<sup>8</sup> secondo cui, nel caso di ordine impartito con canali inusuali, l'intermediario non può limitarsi a verificare la conformità della firma allo specimen, ma deve effettuare gli ulteriori controlli suggeriti dalle circostanze del caso concreto. L'Arbitro ha quindi disposto il rimborso al correntista dell'importo oggetto dell'operazione contestata<sup>9</sup>.

*Il modello F24.* – L'ABF ha censurato il comportamento di un intermediario che, pur in presenza di fondi sul conto corrente, ha rifiutato per assenza di provvista il pagamento di un modello F24 relativo al versamento di un'imposta, senza avvisare la ricorrente e senza effettuare un nuovo tentativo il giorno seguente, manifestando in tal modo carenza di buona fede nell'esecuzione del contratto. È stato tuttavia riconosciuto il concorso di colpa della ricorrente, per essersi accorta del mancato pagamento soltanto dopo alcuni mesi<sup>10</sup>.

*La portabilità del conto.* – Il Collegio ha accertato che l'intermediario non aveva rispettato il termine previsto di 12 giorni e non aveva manifestato ragioni impeditive sufficienti o comunque oggettivamente apprezzabili; la banca infatti si era limitata a fare generico riferimento a presunte cause legate all'esistenza di una carta di credito, senza tuttavia fornire ulteriori dettagli. Il ritardo nell'esecuzione è stato quindi ritenuto del tutto privo di giustificazione e in violazione degli obblighi gravanti sull'intermediario. Il Collegio ha pertanto riconosciuto il diritto del ricorrente all'ottenimento di un indennizzo determinato in via equitativa<sup>11</sup>.

*Il recesso.* – L'Arbitro si è occupato anche di recesso dal conto corrente. Il Collegio non ha accolto la domanda volta a far dichiarare inefficace il recesso dell'intermediario dal conto corrente e a ottenere il risarcimento del danno: secondo le previsioni contrattuali infatti l'intermediario poteva recedere anche senza giustificato motivo, dando preavviso di 60 giorni (termine rispettato nel caso oggetto di ricorso). Né la disciplina contrattuale del conto corrente e il successivo recesso risultavano contrari ai principi di buona fede e correttezza, in quanto senz'altro più favorevoli rispetto a quanto previsto nell'art. 1855 c.c.<sup>12</sup>, avendo riconosciuto un termine di preavviso maggiore a favore del cliente<sup>13</sup>.

L'Arbitro si è inoltre pronunciato sul diritto di recesso del ricorrente che aveva chiesto la chiusura del conto corrente con saldo negativo, imputando all'intermediario l'ammontare delle spese e degli interessi maturati successivamente all'istanza di chiusura. Il Collegio ha accolto il ricorso, ritenendo il comportamento dell'intermediario illegittimo e contrario ai doveri di correttezza, buona fede e diligenza, visto che la banca

---

<sup>8</sup> Cass., 9 ottobre 2017, n. 23580.

<sup>9</sup> Decisione [19733/2018](#).

<sup>10</sup> Decisione [22077/2018](#).

<sup>11</sup> Decisione [7672/2018](#).

<sup>12</sup> L'art. 1855 c.c. riconosce il diritto di ciascuna parte di recedere qualora il contratto sia a tempo indeterminato, dando preavviso del recesso nel termine stabilito dagli usi o, in mancanza, entro 15 giorni.

<sup>13</sup> Decisione [15268/2018](#).

aveva provveduto alla chiusura del conto soltanto dopo la presentazione del ricorso<sup>14</sup>; ha quindi condannato l'intermediario al rimborso delle somme addebitate.

In un caso simile l'Arbitro ha confermato l'orientamento in base al quale l'intermediario non può pretendere dal cliente la corresponsione delle spese di tenuta del conto corrente maturate in conseguenza del suo colpevole ritardo nella chiusura del rapporto; ha però rigettato la richiesta di risarcimento dei danni morali richiamando la giurisprudenza della Corte di cassazione<sup>15</sup>, secondo la quale non sono meritevoli di tutela risarcitoria “i pregiudizi consistenti in disagi, fastidi, disappunti, ansie ed in ogni altro tipo di insoddisfazione concernente gli aspetti più disparati della vita quotidiana”<sup>16</sup>.



La Corte di cassazione<sup>1</sup> si è occupata di un caso in cui la banca aveva eseguito un ordine di bonifico con sottoscrizione falsificata e impartito mediante canali di comunicazione inusuali. L'ordine era stato trasmesso da un soggetto che si era qualificato come cliente dell'intermediario senza recarsi fisicamente allo sportello; la sua esecuzione era stata inizialmente sospesa in quanto nessuno dei funzionari della filiale conosceva personalmente il correntista, né vi erano stati contatti telefonici con lo stesso; la banca aveva poi dato corso all'operazione a seguito di una telefonata del presunto cliente, che era stato in grado di indicare gli estremi del conto e del documento identificativo del vero correntista, nonché in ragione delle buone referenze che la banca aveva ottenuto da parte dell'intermediario corrispondente in merito al beneficiario dell'ordine.

Nonostante l'ordine riportasse una sottoscrizione perfettamente falsificata (ricavata da una scannerizzazione della firma del correntista), la Cassazione – seguendo un'impostazione accolta anche dall'Arbitro – ha precisato che nel caso di ordini pervenuti alla banca con modalità inusuali la responsabilità dell'intermediario non può essere esclusa dal solo riscontro di conformità della firma allo specimen depositato dal cliente. La banca ha infatti l'obbligo di eseguire gli ulteriori controlli che risultano opportuni viste le circostanze concrete. Nel caso esaminato dalla Corte, considerando che i dipendenti della banca non conoscevano personalmente il cliente e che la somma integrava quasi per intero la disponibilità del conto, sarebbe stato necessario adottare cautele ulteriori, come richiedere la presenza fisica del cliente in filiale per la conferma dell'ordine.

<sup>1</sup> Sentenza del 9 ottobre 2017, n. 23580, che ha cassato Corte d'appello di Milano, sentenza del 20 marzo 2012, n. 1057.

<sup>14</sup> Decisione **20084/2018**.

<sup>15</sup> Cass., Sez. Un., 19 agosto 2009, n. 18356.

<sup>16</sup> Decisione **3178/2018**.



## Il diritto di ricevere copia della documentazione bancaria



Il cliente ha diritto di ottenere copia della documentazione bancaria inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni. L'art. 119 TUB chiarisce che: sono legittimati a richiedere la documentazione il cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni; l'intermediario deve provvedere entro un congruo termine e comunque non oltre 90 giorni; al cliente possono essere addebitati solo i costi di produzione della documentazione.

*L'oggetto della richiesta.* – L'Arbitro ha chiarito che il ricorrente ha diritto di acquisire copia delle movimentazioni riguardanti tutte le operazioni del periodo al quale sia concretamente interessato, nel rispetto del limite temporale decennale e senza alcun onere di indicare specificamente gli estremi del rapporto al quale la documentazione si riferisce. È sufficiente infatti che l'interessato fornisca alla banca gli elementi minimi indispensabili per consentirle di individuare i documenti richiesti (nel caso di specie relativi a un rapporto di fideiussione e a un titolo azionario), a maggior ragione qualora si tratti di ricostruire una situazione pregressa della quale il ricorrente non è stato parte (ad es. un erede che accede alla documentazione del defunto)<sup>17</sup>.

*Il cointestatario.* – In tema di accesso alla documentazione bancaria ai sensi dell'art. 119 TUB, l'Arbitro ha chiarito che il procuratore generale del cointestatario di un contratto di conto corrente a firma disgiunta ha diritto a richiedere copia integrale dei relativi estratti conto. Nel precisare che la norma in esame ha la funzione di facilitare l'accesso alle informazioni anche da parte di coloro che amministrano i beni del cliente, a salvaguardia dei diritti del medesimo, l'ABF ha stabilito come la richiesta di documentazione non sia un atto di straordinaria amministrazione che richiederebbe una procura speciale. La domanda può quindi essere avanzata da un soggetto munito, come nel caso in esame, di procura generale sottoscritta soltanto da uno dei titolari del conto<sup>18</sup>.

*Il garante.* – L'ABF ha esaminato una controversia nella quale il fideiussore chiedeva copia della documentazione relativa al rapporto principale, attestante le condizioni del finanziamento garantito e della fideiussione rilasciata. Il Collegio ha ribadito che al fideiussore va riconosciuto il diritto di ottenere copia dei documenti relativi al rapporto garantito, essendo tale diritto strettamente connesso con la natura

<sup>17</sup> Decisioni **7299/2018** e **1751/2019**.

<sup>18</sup> Decisione **16381/2018**.

stessa della garanzia; quest'ultima si pone rispetto all'obbligazione principale in un rapporto di accessorietà e dipendenza, in virtù del quale il fideiussore ha diritto, tra l'altro, di opporre al creditore garantito le eccezioni proponibili dal debitore relative all'esistenza e alla validità dell'obbligazione garantita. Il Collegio ha quindi disposto la consegna al garante della documentazione richiesta, limitatamente al periodo di efficacia della fideiussione<sup>19</sup>.

*I costi.* – L'Arbitro si è pronunciato anche sulla congruità dei costi richiesti dall'intermediario per il rilascio della documentazione bancaria. Secondo il Collegio il costo deve essere sottoposto a una verifica di congruità, anche se risulta conforme ai fogli informativi messi a disposizione della clientela, così da escludere che su tale importo sia caricato in modo non trasparente un corrispettivo per il servizio richiesto.

Nel caso esaminato l'intermediario ha dimostrato di aver calcolato i costi in modo coerente con i criteri definiti nei fogli informativi, ma non di aver rispettato l'obbligo di stretta correlazione tra i costi effettivamente sostenuti e le spese addebitate al cliente (quantificate in 6.560 euro, pari a 20 euro per ciascuno dei 328 documenti richiesti): l'intermediario non ha infatti fornito adeguata e piena giustificazione in merito ai costi effettivamente sostenuti, né riguardo ai criteri utilizzati per determinare gli importi richiesti, che devono riferirsi soltanto ai costi di produzione. Il Collegio ha quindi accertato il diritto del cliente a ottenere la documentazione richiesta con addebito di spese commisurate ai soli costi di produzione e spedizione documentabili<sup>20</sup>.

*La privacy.* – L'ABF ha confermato l'orientamento in base al quale, con riguardo al diritto del correntista di ottenere copia della documentazione relativa al rapporto di conto corrente, si applica l'art. 119 TUB e non invece la normativa sulla privacy (nel caso esaminato, l'abrogato art. 7 del Codice della privacy); quest'ultima infatti si riferisce esclusivamente al diritto della persona fisica di conoscere gratuitamente se e quali dati personali che la riguardano siano stati oggetto di trattamento<sup>21</sup>.



La Corte di cassazione – in linea anche con l'orientamento dell'Arbitro – ha stabilito che il richiedente non è tenuto a indicare specificamente gli estremi del rapporto al quale si riferisce la documentazione richiesta: è sufficiente che fornisca alla banca gli elementi minimi indispensabili per consentirle di individuare i documenti richiesti, quali ad esempio

<sup>19</sup> Decisione **20094/2018**.

<sup>20</sup> Decisione **11171/2018**.

<sup>21</sup> Decisione **18655/2018**.



i dati concernenti il soggetto titolare del rapporto, il tipo di rapporto cui è correlata la richiesta e il periodo di tempo entro il quale le operazioni da documentare si sono svolte<sup>1</sup>.

In materia di accesso alla documentazione relativa a un rapporto di fideiussione, il Tribunale di Taranto ha ritenuto che l'art. 119 TUB trova applicazione anche per il garante del correntista, il quale ha diritto di esaminare la documentazione riguardante il conto sia per verificare la legittimità dell'operato della banca e l'esistenza del credito di cui deve rispondere, sia per potersi difendere in giudizio a fronte di una richiesta di pagamento avanzata dalla banca. Nel caso in esame sussisteva un concreto interesse del fideiussore di informarsi sull'andamento del rapporto, dato che l'intermediario aveva già comunicato che avrebbe proceduto anche nei confronti dei fideiussori per il credito vantato nei confronti della società garantita<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Ordinanza del 28 maggio 2018, n. 13277.

<sup>2</sup> Ordinanza del 3 gennaio 2019.



## *I depositi bancari e i buoni fruttiferi postali*



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, rispettando il periodo di preavviso concordato tra le parti o previsto dagli usi. Il contratto di deposito deve essere stipulato in forma scritta, a pena di nullità invocabile dal cliente.

I buoni fruttiferi postali sono emessi da Cassa depositi e prestiti spa, assistiti dalla garanzia dallo Stato italiano e collocati da Poste Italiane spa; garantiscono la restituzione del capitale investito e il pagamento di un interesse. Ai buoni fruttiferi postali e ai libretti di risparmio postale non si applicano le disposizioni di trasparenza: la normativa di riferimento è dettata dal decreto del Ministro dell'Economia e delle finanze del 6 ottobre 2004. Restano salve le competenze dell'ABF.

*La misura degli interessi nel deposito bancario.* – Anche il tema delle condizioni applicate ai depositi bancari è stato portato all'attenzione dei Collegi. L'Arbitro si è occupato del caso di un cliente che aveva stipulato con la banca un contratto di conto di deposito con vincolo a dodici mesi: il tasso applicato dalla banca e risultante dal foglio informativo era inferiore rispetto a quello indicato nel documento di sintesi che costituiva parte integrante del contratto.

Il Collegio ha accolto il ricorso stabilendo che, nel caso in cui i tassi contenuti nei due documenti siano differenti, devono prevalere le condizioni indicate nel documento di sintesi. Il foglio informativo<sup>22</sup> ha infatti la finalità di mettere la clientela al corrente delle condizioni economiche praticate con riferimento alle varie tipologie di operazioni e servizi, mentre il documento di sintesi riporta le condizioni economiche personalizzate per il singolo cliente e costituisce parte integrante del contratto<sup>23</sup>.

*Le condizioni economiche dei buoni fruttiferi postali.* – Anche il rendimento dei buoni fruttiferi postali è stato oggetto di numerose decisioni da parte dei Collegi. In un caso il ricorrente lamentava la mancata applicazione, in sede di liquidazione dei buoni fruttiferi di cui era titolare, dei tassi di rendimento riportati sui titoli; l'intermediario al contrario eccepiva l'applicazione del diverso tasso di rendimento previsto dal decreto ministeriale intervenuto successivamente all'emissione del buono.

Sulla base dell'orientamento consolidato dell'Arbitro<sup>24</sup>, allineato a quello della Corte di cassazione<sup>25</sup>, i buoni fruttiferi postali non sono titoli di credito ma meri documenti di legittimazione (che svolgono la loro funzione solo in sede di esercizio del diritto, permettendo l'identificazione della persona che ha diritto alla prestazione): sono infatti privi dei requisiti dell'astrattezza, dell'autonomia e della letteralità che contraddistinguono i titoli di credito, come dimostrato dalla prevalenza, sul loro tenore letterale, delle successive determinazioni ministeriali in tema di interessi, anche peggiorative. Pertanto i diritti spettanti ai sottoscrittori dei buoni postali possono subire variazioni nel corso del rapporto per effetto di atti normativi (come i decreti ministeriali) successivi all'emissione dei buoni stessi<sup>26</sup>.

Il Collegio ha quindi rigettato la domanda, riconoscendo come applicabili ai buoni fruttiferi in questione le condizioni peggiorative stabilite dal decreto ministeriale intervenuto successivamente all'emissione<sup>27</sup>.

In un altro caso l'Arbitro, in linea con il proprio orientamento consolidato, ha invece accolto il ricorso presentato dal titolare di buoni fruttiferi postali che aveva fatto affidamento su quanto era riportato sul buono. Il risparmiatore aveva sottoscritto un buono di una nuova serie, mediante però l'utilizzo del modulo di una serie precedente aggiornato con due timbri, come previsto dal DM 13 giugno 1986: un timbro apposto sulla parte anteriore con l'indicazione della nuova serie e uno sulla parte posteriore con l'indicazione dei nuovi tassi riconosciuti per i diversi scaglioni temporali. Non risultava peraltro modificata l'indicazione del vecchio modulo relativa ai rendimenti del buono dal

---

<sup>22</sup> Disposizioni di trasparenza della Banca d'Italia, sez. II, parr. 3 e 7.

<sup>23</sup> Decisione [27146/2018](#).

<sup>24</sup> Collegio di coordinamento, decisione [5676/2013](#).

<sup>25</sup> Cass., Sez. I, 16 dicembre 2005, n. 27809; in senso conforme Cass., Sez. Un., 11 febbraio 2019.

<sup>26</sup> DM 13 giugno 1986, pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 148 del 28 giugno 1986, che ha disposto la modifica dei saggi di interesse sui libretti e sui buoni postali di risparmio.

<sup>27</sup> Decisioni [5197/2018](#) e [20638/2018](#).

ventunesimo al trentesimo anno, migliori rispetto a quelli della nuova serie. L'Arbitro ha quindi riconosciuto che l'intermediario non avesse diligentemente indicato sul titolo i nuovi rendimenti riportati nel decreto ministeriale (mancando la parte relativa al periodo dal ventunesimo al trentesimo anno) e che avesse così ingenerato nel cliente un falso affidamento, meritevole di tutela<sup>28</sup>.

*La prescrizione.* – In un altro caso la parte ricorrente chiedeva il rimborso integrale di un buono fruttifero caduto in prescrizione<sup>29</sup>, sostenendo che il rifiuto di liquidare il buono, formalizzato dall'intermediario sul verso del titolo mediante l'apposizione meccanica di una specifica dicitura in data antecedente alla scadenza del termine di prescrizione, ne avesse interrotto la decorrenza.

L'Arbitro, in coerenza con la giurisprudenza della Suprema Corte<sup>30</sup>, ha confermato che il rifiuto scritto di adempiere l'obbligazione non vale a interrompere il decorso del termine prescrizione e ha respinto il ricorso<sup>31</sup>.

Sempre in materia di mancato rimborso per intervenuta prescrizione del titolo, l'Arbitro<sup>32</sup> è intervenuto in un caso in cui il ricorrente – minorenni al tempo dell'emissione del buono – affermava che il decorso del termine prescrizione si sarebbe dovuto calcolare dalla data di raggiungimento della sua maggiore età.

Il Collegio ha respinto il ricorso, ribadendo l'orientamento della Suprema Corte<sup>33</sup> secondo il quale l'impossibilità di far valere un diritto, circostanza che impedisce la decorrenza della prescrizione, è solo quella che deriva da ostacoli di natura giuridica e non anche da impedimenti di mero fatto, ai quali può essere ricondotto il mancato possesso del titolo. Il diritto di riscossione del buono può infatti essere esercitato dai genitori esercenti la potestà anche durante la minore età, in base a quanto previsto dal codice civile<sup>34</sup>.

*Lo smarrimento.* – In tema di diritto alla duplicazione di un buono postale fruttifero dichiarato smarrito su denuncia del ricorrente, l'Arbitro ha chiarito che il mancato reperimento, da parte dell'intermediario, della documentazione relativa al buono fruttifero, in assenza di altri elementi comprovanti l'avvenuto rimborso, non può considerarsi circostanza idonea a provare l'estinzione dell'obbligazione; ciò anche in quanto, in caso di smarrimento del buono da parte dell'intermediario, quest'ultimo avrebbe dovuto sporgere quanto meno regolare denuncia. Il ricorso è stato dunque accolto ed è stato riconosciuto il diritto del ricorrente a ottenere la duplicazione del buono<sup>35</sup>.

---

<sup>28</sup> Decisione 18300/2018; in senso conforme tra le altre, [26451/2018](#) e [3947/2019](#).

<sup>29</sup> I diritti dei titolari di buoni fruttiferi postali, sia per il capitale sia per gli interessi, si prescrivono a favore dell'emittente trascorsi dieci anni dalla data di scadenza del titolo (art. 8, DM 19 dicembre 2000, pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 300 del 27 dicembre 2000).

<sup>30</sup> Cass., Sez. lav., 5 marzo 1998, n. 2445.

<sup>31</sup> Decisione [452/2019](#).

<sup>32</sup> Decisione [1064/2019](#).

<sup>33</sup> Cass., Sez. VI, 7 marzo 2012, n. 3584.

<sup>34</sup> Art. 320, comma 4, c.c.

<sup>35</sup> Decisione [27485/2018](#).



In tema di buoni fruttiferi postali anche i giudici civili si sono occupati dei problemi derivanti dalla discrepanza tra le condizioni economiche indicate sul titolo e quelle stabilite dalla normativa ministeriale.

Le Sezioni Unite della Corte di cassazione hanno confermato l'indirizzo, seguito anche dall'Arbitro, che riconosce efficacia alle modifiche, anche peggiorative, del tasso di rendimento apportate dai decreti ministeriali emanati successivamente alla sottoscrizione del titolo da parte del risparmiatore.

Tali decreti, adottati dall'autorità amministrativa in base al potere conferitogli dall'art. 173 DPR 156/73, integrano infatti il contenuto del rapporto contrattuale in base a quanto stabilito dall'art. 1339 c.c.<sup>1</sup>

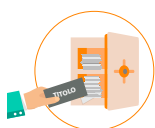
Il Tribunale di Verona<sup>2</sup>, assumendo una posizione in linea con quella già seguita dalla Cassazione<sup>3</sup> e dall'ABF, si è invece pronunciato in merito alla diversa ipotesi in cui sussista una divergenza tra le condizioni indicate nel titolo e quelle previste da un decreto ministeriale già vigente al momento della sottoscrizione del titolo stesso.

Il giudice ha ritenuto che in questo caso il risparmiatore ha diritto a vedersi liquidato il relativo importo in base a quanto risultante dalla titolo stesso.

<sup>1</sup> Cass., Sez. Un., 11 febbraio 2019, n. 3963.

<sup>2</sup> Sentenza dell'8 marzo 2018, n. 600.

<sup>3</sup> Cass., Sez. Un., 15 giugno 2007, n. 13979.



### *Il deposito titoli in amministrazione*



Il contratto di deposito titoli in amministrazione, con cui la banca si obbliga tra l'altro a custodire i titoli, esigerne gli interessi o i dividendi e in generale a tutelare i diritti inerenti ai titoli stessi, rientra tra i contratti bancari; pur avendo rilevanza

e finalità autonome, nella prassi è spesso collegato con la prestazione di servizi di investimento, quale ad esempio la gestione di portafogli di investimento su base individuale, attività disciplinata dal D.lgs. 58/1998 (Testo unico della finanza, TUF).

Si tratta dunque di operazioni di norma riconducibili alla categoria dei prodotti composti, definiti dalle vigenti disposizioni di trasparenza (sez. 1, par. 3) quali schemi negoziali composti da due o più contratti tra loro collegati che realizzano un'unica operazione economica.

*Gli obblighi del depositario.* – L'ABF ha ribadito che nel deposito titoli l'intermediario assume, oltre alla custodia, anche l'amministrazione dei titoli consegnati; l'attività dell'intermediario deve essere ispirata alla tutela degli interessi del cliente, anche attraverso la comunicazione a questi di tutte le circostanze rilevanti, ossia suscettibili di influenzare l'esercizio del potere del cliente di istruzione e di indirizzo nei riguardi dell'intermediario gestore.

In un caso il Collegio ha tuttavia respinto il ricorso, avendo verificato che l'intermediario aveva informato il cliente, come previsto dal contratto, mediante messaggi di posta elettronica regolarmente recapitati<sup>36</sup>.

In un'altra controversia il ricorrente chiedeva all'Arbitro di disporre lo svincolo e la liquidazione delle somme presenti nel deposito titoli a sé intestato, estinto nel 2001.

Il Collegio ha affermato la propria competenza in quanto la condotta dell'intermediario contestata riguardava il mancato diligente assolvimento del rapporto contrattuale di deposito, cui si collegavano funzionalmente i singoli investimenti, e non il rendimento degli investimenti effettuati, materia questa esclusa dalla competenza dell'ABF<sup>37</sup>.

Nel merito il Collegio ha accolto il ricorso in quanto l'intermediario aveva confermato l'esistenza del rapporto e si era limitato a precisare di avere già liquidato al ricorrente le somme relative al deposito titoli, senza tuttavia darne prova e sostenendo che era decorso il termine decennale previsto dall'art. 119 TUB per la conservazione dei relativi documenti. L'Arbitro ha però ritenuto che ciò non esonerava in ogni caso la banca dall'onere di provare i fatti dalla stessa affermati, in base a quanto previsto dall'art. 2697 c.c.<sup>38</sup>

<sup>36</sup> Decisione [5478/2018](#); in senso conforme, decisioni [2811/2011](#) e [5931/2016](#).

<sup>37</sup> Collegio di coordinamento, decisione [6673/2014](#).

<sup>38</sup> Decisione [10467/2018](#).



## I mutui e gli altri finanziamenti



Il **mutuo** è 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, volti ad accrescere la confrontabilità delle offerte degli intermediari, 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 in tempi contenuti il proprio finanziamento presso altro intermediario; è esclusa l'applicazione di penali e oneri di qualsiasi natura.

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

Con il D.lgs. 72/2016 è stata recepita in Italia la direttiva UE/2014/17 sul credito immobiliare ai consumatori (Mortgage Credit Directive, MCD) e coerentemente la Banca d'Italia ha modificato le disposizioni in materia di trasparenza, introducendo regole specifiche su pubblicità, informazioni personalizzate e assistenza precontrattuale al consumatore.

*La concessione del credito.* – L'ABF ha affermato che non sussiste, in via generale, un obbligo per gli intermediari di concedere credito o di rivedere le condizioni alle quali è stato concesso, fatto salvo il dovere, in fase di valutazione e riscontro di eventuali richieste di rinegoziazione, di rispettare il principio di correttezza nei rapporti contrattuali. La valutazione del merito creditizio rientra infatti nell'autonomia gestionale degli intermediari<sup>39</sup>.

*La fase precontrattuale.* – In relazione alla fase precontrattuale un ricorrente lamentava che l'intermediario, all'atto della sottoscrizione di un mutuo ipotecario, avesse richiesto il pagamento di 880 euro a titolo di spese di istruttoria, onere di cui non era stato informato in precedenza. Il Collegio ha rilevato che la normativa introdotta con il

<sup>39</sup> Decisione [1577/2018](#).

D.lgs. 72/2016 prevede un duplice obbligo a carico della banca mutuante: (a) tenere ferma l'offerta per un termine di riflessione di almeno sette giorni, entro il quale il cliente può in ogni momento accettare; (b) fornire al cliente l'indicazione delle condizioni contrattuali mediante la consegna del contratto e del prospetto informativo europeo standardizzato (PIES) su supporto cartaceo o comunque durevole. Il Collegio ha ritenuto che tali obblighi non fossero stati puntualmente rispettati dall'intermediario, il quale non aveva provato di avere informato in anticipo il cliente della presenza delle spese di istruttoria e aveva consegnato il contratto e il PIES solo in occasione della sottoscrizione del mutuo. L'Arbitro ha di conseguenza reputato che il cliente non fosse stato compiutamente informato delle condizioni del finanziamento e ha disposto il rimborso delle spese di istruttoria<sup>40</sup>.

In un altro caso il mutuatario contestava di aver ricevuto il PIES solo tre giorni prima della stipulazione del mutuo e che il prospetto prevedeva condizioni più onerose di quelle inizialmente prospettate dall'intermediario; pertanto il cliente non aveva potuto usufruire di un termine di riflessione adeguato per ricercare altre offerte sul mercato. Esaminata la corrispondenza intercorsa tra le parti, l'ABF ha accertato come il ricorrente fosse comunque stato messo al corrente delle nuove condizioni del mutuo con congruo anticipo e avesse consapevolmente deciso di non attivarsi per trovare offerte più convenienti: il ricorso non è stato quindi accolto<sup>41</sup>.

Nel 2010 un cliente aveva sottoscritto un mutuo fondiario e, nel successivo ricorso all'Arbitro, contestava l'erronea indicazione nel contratto dell'indicatore sintetico di costo/tasso annuo effettivo globale (ISC/TAEG); conseguentemente chiedeva il ricalcolo del piano di ammortamento secondo il tasso nominale minimo dei BOT annuali e il risarcimento per la violazione, in fase precontrattuale, degli obblighi di protezione, buona fede e correttezza. Al riguardo il Collegio ha ricordato che: (a) nella controversia in esame non erano applicabili né la disciplina relativa al credito ai consumatori di cui all'art. 124 TUB all'epoca vigente, né il tasso nominale minimo dei BOT; (b) l'ISC o il TAEG non sono tassi propriamente detti, ma rappresentano meri indicatori di trasparenza volti a consentire al cliente di conoscere in anticipo il costo effettivo del prodotto; (c) la loro erronea indicazione non comporta, di per sé, una maggiore onerosità, quanto piuttosto una non corretta rappresentazione del costo complessivo, dalla quale potrebbero discendere unicamente conseguenze risarcitorie; (d) il risarcimento del danno è riconosciuto solo in relazione a un effettivo pregiudizio subito dal titolare del diritto leso, quindi l'attribuzione al danneggiato di una somma di denaro può avvenire solo per eliminare le conseguenze del danno subito. Di conseguenza l'ABF non ha accolto il ricorso, evidenziando in particolare come non fosse stata fornita alcuna prova del danno lamentato<sup>42</sup>.

---

<sup>40</sup> Decisione [10912/2018](#).

<sup>41</sup> Decisione [17355/2018](#).

<sup>42</sup> Decisione [22453/2018](#).

*La surrogazione.* – L'Arbitro ha chiarito alcuni presupposti per il riconoscimento del risarcimento, da parte del finanziatore originario, del danno subito dal cliente per il tardivo perfezionamento dell'operazione di surroga<sup>43</sup>.

In primo luogo la banca originaria può essere chiamata a risarcire il cliente solo quando il ritardo sia imputabile alla stessa, per averlo determinato o avere concorso a determinarlo. In quest'ultima ipotesi la banca originaria potrà rivalersi sulla banca alla quale si è rivolto il cliente per procedere alla surroga (mutuante surrogato). Inoltre incombe sul finanziatore originario l'onere di provare le eventuali cause che ne escludono la responsabilità, tra cui il fatto esclusivamente imputabile al mutuante surrogato.

L'Arbitro ha poi chiarito che il termine di 30 giorni lavorativi entro il quale la surroga si deve perfezionare decorre dalla data in cui il cliente chiede alla nuova banca di acquisire dal finanziatore originario l'esatto importo del proprio debito residuo (*dies a quo*); nel computo dei 30 giorni lavorativi non si deve tenere conto né del *dies a quo*, né delle giornate non lavorative, inclusi i sabati.

La determinazione del risarcimento, pari all'1 per cento del valore del finanziamento per ciascun mese o frazione di mese di ritardo, va effettuata considerando il capitale residuo al trentesimo giorno lavorativo successivo al *dies a quo*, data in cui scade il termine legale per la conclusione del procedimento di surrogazione (*dies ad quem*)<sup>44</sup>.

*La riduzione della garanzia.* – Per quanto riguarda le garanzie relative a un mutuo, l'ABF ha ribadito che il diritto del mutuatario a ottenere la riduzione della somma iscritta a fronte dell'ipoteca concessa oppure la parziale liberazione di uno o più immobili ipotecati (restrizione dell'iscrizione ipotecaria) spetta al ricorrere delle condizioni indicate dalla legge (art. 39, comma 5, TUB) e non può essere subordinato a valutazioni discrezionali dell'intermediario mutuante.

In particolare la riduzione è possibile ogni volta che il mutuatario abbia estinto la quinta parte del debito originario, indipendentemente dal fatto che sia in ritardo con i pagamenti dovuti. La legge prevede poi che la possibilità di liberare uno o più immobili ipotecati sia subordinata all'esistenza di una perizia (o di altra documentazione equipollente) idonea a comprovare che il valore dei beni che resterebbero gravati dal vincolo ipotecario costituisca garanzia sufficiente del debito residuo. In un caso il Collegio ha accolto la domanda di riduzione, dopo aver accertato che il debito originario era stato estinto per oltre tre quinti, mentre non ha accolto la richiesta di restrizione, perché il ricorrente non aveva prodotto alcun documento o aggiornamento di perizia da cui risultasse che per le somme ancora dovute i rimanenti beni vincolati rappresentassero una garanzia adeguata<sup>45</sup>.

---

<sup>43</sup> Art. 120-quater, TUB.

<sup>44</sup> Collegio di coordinamento, decisione [15779/2018](#).

<sup>45</sup> Decisione [10776/2018](#).



*Il recesso dall'apertura di credito.* – Il Collegio si è occupato della questione della legittimità del recesso dell'intermediario nei contratti di apertura di credito.

In particolare la banca si era limitata a dichiarare il recesso con effetto immediato, concedendo un termine di due giorni per il rientro dell'esposizione debitoria maturata dalla società ricorrente, cui era seguita la vendita dei titoli costituiti in pegno a garanzia dell'affidamento.

L'Arbitro ha ricordato che ciascuna delle parti può recedere dal contratto di apertura di credito mediante preavviso nel termine stabilito dal contratto, dagli usi o, in mancanza, in quello di 15 giorni o infine anche senza preavviso, quando ricorra una giusta causa; ha quindi ritenuto che il recesso e la successiva vendita dei titoli siano intervenute in contrasto con il principio dell'esecuzione del contratto secondo buona fede, con modalità improvvise e arbitrarie, tali da fondare una responsabilità della banca per brusca rottura del rapporto di credito con conseguente obbligo della stessa a risarcire il pregiudizio patrimoniale subito dalla società ricorrente.

Il Collegio ha considerato l'anticipo con il quale la vendita dei titoli è avvenuta, per effetto della concessione di un preavviso troppo breve rispetto al momento in cui sarebbe stato legittimo disporla: se fosse stato concesso il termine legale di preavviso di 15 giorni, la vendita dei titoli sarebbe avvenuta a un prezzo più elevato, consentendo di coprire l'esposizione debitoria della società ricorrente<sup>46</sup>.

*Il rimborso del diritto di stipula.* – L'ABF si è occupato anche della rimborsabilità del diritto di stipula, costituito da un importo che deve essere versato all'intermediario per la stipula del contratto di risparmio edilizio, tipico dell'ordinamento tedesco. Al riguardo è stato stabilito che il rimborso può avvenire solo in caso di estinzione anticipata del mutuo edilizio, di surrogazione di tale mutuo o di recesso del cliente dal contratto di risparmio edilizio prima dell'erogazione del mutuo edilizio<sup>47</sup>.

*I mutui indicizzati al franco svizzero.* – Alcune controversie hanno riguardato la questione dei mutui indicizzati al franco svizzero, le cui clausole contrattuali prevedevano che, in caso di richiesta di estinzione anticipata, l'importo del capitale residuo fosse prima convertito in franchi svizzeri al tasso di cambio convenzionale fissato nel contratto e successivamente riconvertito in euro al cambio franco svizzero/euro rilevato il giorno del rimborso.

Il Collegio ha dichiarato la nullità di tali clausole, ritenendole vessatorie, poiché non redatte in maniera chiara e comprensibile, in contrasto con i doveri di correttezza e trasparenza nei rapporti contrattuali che improntano la disciplina posta a tutela del consumatore. Di conseguenza ha disposto che il capitale residuo da restituire dovesse essere pari alla differenza tra la somma inizialmente mutuata e l'ammontare complessivo delle quote capitale già restituite (queste ultime calcolate secondo l'indicizzazione

---

<sup>46</sup> Decisione **8382/2018**.

<sup>47</sup> Collegio di coordinamento, decisione **15223/2018**.

contrattuale al franco svizzero) senza praticare la duplice conversione prevista dalla clausola dichiarata nulla<sup>48</sup>.



Il Tribunale di Bologna<sup>1</sup> ha affrontato il tema delle conseguenze derivanti dall'omissione o erronea indicazione dell'ISC/TAEG nei contratti di finanziamento non soggetti alla disciplina del credito ai consumatori (nel caso di specie, un mutuo fondiario). Il giudice, richiamando l'indirizzo seguito sul punto dall'ABF, ha precisato che tale indicatore ha lo scopo di far conoscere al cliente il costo complessivo del credito prima della conclusione del contratto. Ha quindi ritenuto che l'indicazione di un ISC/TAEG inferiore a quello effettivo non implichi una maggiore onerosità del finanziamento, bensì un'erronea rappresentazione del suo costo complessivo, la quale non incide sulla validità del contratto, ma obbliga l'intermediario a risarcire il danno arrecato al cliente, qualora quest'ultimo provi che non avrebbe sottoscritto il finanziamento se fosse stato correttamente informato.

In tema di mutui indicizzati al franco svizzero, la Corte d'appello di Milano<sup>2</sup> ha ritenuto valide le clausole di indicizzazione destinate a regolare l'eventuale estinzione anticipata del rapporto, osservando che, in base alla disciplina del Codice del consumo, la mancanza di chiarezza di una clausola può giustificare la sua interpretazione in senso più favorevole al consumatore (art. 35, comma 2, Codice del consumo), ma non è da sola sufficiente per qualificare la clausola come vessatoria, quale presupposto della nullità prevista dall'art. 36 Codice del consumo. Nel caso di specie la Corte ha peraltro ritenuto che le modalità di funzionamento del mutuo fossero espone nel regolamento contrattuale in termini sufficientemente chiari.

In senso opposto si era in precedenza pronunciata la Corte d'appello di Roma<sup>3</sup>. Ponendosi in linea con l'orientamento dell'Arbitro, la Corte aveva riconosciuto la natura vessatoria della clausola ai sensi dell'art. 33, comma 1, Codice del consumo, ritenendola formulata in modo tale da non illustrare chiaramente al cliente le perdite economiche che questi avrebbe potuto subire in sede di estinzione anticipata per effetto del meccanismo di indicizzazione; ciò in violazione dei principi sanciti dagli artt. 34, comma 2, e 35, comma 1, Codice del consumo, in base ai quali il consumatore deve essere posto in condizione di comprendere i rischi nei quali può incorrere per effetto del contratto stipulato.

<sup>1</sup> Sentenza dell'8 febbraio 2018, n. 20123.

<sup>2</sup> Sentenza del 1° febbraio 2019, n. 459, che ha riformato Tribunale di Busto Arsizio, sentenza del 8 marzo 2017, n. 375.

<sup>3</sup> Ordinanza del 19 ottobre 2017.

<sup>48</sup> Decisioni [16967/2018](#) e [19516/2018](#).



## La sospensione delle rate di mutuo



Negli ultimi anni sono stati realizzati vari interventi a sostegno della clientela in difficoltà nel pagamento delle rate di mutuo; in particolare:

- a) il Piano famiglie, iniziativa di autoregolamentazione concordata nel 2009 tra l'Associazione bancaria italiana (ABI) e le associazioni dei consumatori;
- b) il Fondo di solidarietà per i mutui per l'acquisto della prima casa, istituito dall'art. 2, commi 475 e seguenti, L. 244/2007 (legge finanziaria 2008) e successive modificazioni;
- c) la sospensione delle rate di mutuo disposta a seguito del sisma in Abruzzo e in Emilia-Romagna (DD.LL. 39/2009 e 74/2012);
- d) la sospensione delle rate di mutuo a seguito del sisma che ha colpito Lazio, Marche, Umbria e Abruzzo (DL 189/2016 convertito, con modificazioni, dalla L. 229/2016);
- e) la sospensione delle rate di mutuo a seguito del sisma di Ischia, fino al 31 dicembre 2018, ai sensi dell'art. 1, comma 734, L. 205/2017.

*La sospensione per eventi sismici.* – In tema di sospensione del pagamento delle rate del mutuo disposta dal DL 189/2016 in favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici che hanno interessato Lazio, Marche, Umbria e Abruzzo, l'Arbitro si è pronunciato in merito alle modalità di pagamento delle rate sospese e al criterio di determinazione degli interessi maturati nel periodo di sospensione.

Il Collegio, richiamando l'indirizzo già espresso con riferimento a fattispecie analoghe<sup>49</sup>, ha precisato che la sospensione comporta l'allungamento del piano di ammortamento per la durata corrispondente alla sospensione stessa, in quanto la diversa opzione di considerare il mutuatario obbligato al versamento cumulativo di tutte le rate sospese una volta cessata la moratoria risulterebbe in contrasto con lo spirito solidaristico della misura, volta ad alleviare il disagio delle popolazioni colpite dal sisma; ha poi confermato che in coerenza con tali ragioni solidaristiche gli interessi di sospensione dovuti vanno calcolati non sull'intero debito residuo, come invece avvenuto nel caso sottopostogli, ma sulle sole rate sospese (considerando le quote capitale e interessi) e per una durata corrispondente al periodo di sospensione. L'Arbitro ha quindi disposto il ricalcolo degli interessi di sospensione dovuti dal cliente e la restituzione dell'eccedenza<sup>50</sup>.

<sup>49</sup> Collegio di coordinamento, decisioni [5863/2015](#) e [2699/2016](#).

<sup>50</sup> Decisione [3739/2019](#).

*Il Fondo di solidarietà.* – Con riguardo alla sospensione del mutuo per l'acquisto dell'abitazione principale mediante ricorso al Fondo di solidarietà e in linea con il suo orientamento consolidato<sup>51</sup>, l'Arbitro ha precisato che, salvo patto contrario, la quota di interessi corrisposta dal Fondo, pari al parametro di riferimento del tasso applicato, senza considerare lo spread<sup>52</sup>, esaurisce il pagamento di quanto dovuto dal cliente alla banca a titolo di interessi per il periodo di sospensione. Il Collegio ha inoltre specificato che, qualora il cliente e la banca abbiano raggiunto un accordo sul pagamento dello spread da parte del cliente, tali ulteriori interessi devono essere calcolati sulla sola quota capitale delle rate sospese. Poiché nel caso di specie l'intermediario aveva invece computato gli interessi sull'intero capitale residuo al momento della sospensione, il Collegio ha disposto la restituzione al cliente di quanto corrisposto in eccesso<sup>53</sup>.



### *Le polizze abbinate ai finanziamenti*



Le polizze abbinate ai finanziamenti di banche e altri intermediari hanno lo scopo di proteggere il cliente in presenza di eventi (quali morte, invalidità permanente, infortunio, malattia, perdita dell'impiego) che possono limitare la sua capacità di rimborso del prestito, oppure ridurre il valore della garanzia prestata (come nel caso in cui l'immobile ipotecato risulti danneggiato a causa di incendio, crollo o altro evento). In ipotesi di sinistro la compagnia di assicurazione corrisponde un indennizzo. La polizza può essere facoltativa oppure obbligatoria per ottenere il finanziamento.

Con **lettera congiunta al mercato del 26 agosto 2015** la Banca d'Italia e l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (Ivass) hanno fornito alcune indicazioni agli intermediari e alle imprese assicurative per superare le criticità rilevate nell'offerta di polizze vendute in abbinamento a finanziamenti e migliorare la qualità dei prodotti e dei servizi offerti. Con **lettera al mercato del 3 aprile 2017** l'Ivass ha evidenziato la necessità del rimborso al cliente del premio pagato e non goduto, anche nei casi di estinzione anticipata parziale.

<sup>51</sup> Collegio di coordinamento, decisione **4123/2015**.

<sup>52</sup> Nei mutui il tasso di interesse è determinato dalla somma tra un parametro di riferimento (ad es. Euribor, IRS) e un maggiorazione ad esso applicata (spread).

<sup>53</sup> Decisione **22817/2018**.

*L'estinzione del finanziamento.* – L'Arbitro ha confermato il proprio orientamento<sup>54</sup> secondo il quale, in caso di estinzione anticipata di un mutuo ipotecario con polizza “rischio incendio” a protezione dell'immobile offerto in garanzia, non si ha automatica estinzione della copertura assicurativa (perché non cessa il rischio e dunque permane in capo al proprietario l'interesse alla conservazione di tale copertura), ma occorre che il cliente specificamente eserciti il diritto di recesso dalla polizza; ha pertanto ritenuto non sussistere il diritto al rimborso della quota parte del premio assicurativo non goduto<sup>55</sup>.

*Il verificarsi dell'evento di rischio.* – L'ABF si è occupato degli obblighi informativi gravanti sulla banca al verificarsi di un evento di rischio previsto dalla polizza a protezione del credito abbinata al finanziamento. Nel caso di specie, in particolare, occorre valutare se l'attivazione di una copertura assicurativa per la perdita dell'impiego a causa del licenziamento costituisca un onere gravante esclusivamente sul cliente, oppure formasse oggetto di un obbligo di informazione della banca nei confronti di quest'ultimo.

Il Collegio ha richiamato in merito il ruolo della clausola generale di buona fede, quale obbligo del singolo contraente di preservare le ragioni dell'altra parte, fatto salvo il limite rappresentato dalla tutela del proprio interesse, e ha sottolineato il nesso di tale clausola con il principio costituzionale di solidarietà.

In questa prospettiva il Collegio ha ritenuto che la banca, quale contraente professionalmente qualificato e quindi maggiormente attrezzato a gestire la fase esecutiva del rapporto di finanziamento, avesse l'obbligo di segnalare al cliente l'esistenza della copertura assicurativa con riferimento alla perdita del posto di lavoro. Ciò infatti non solo avrebbe consentito al ricorrente di attivare gli strumenti previsti a protezione delle proprie ragioni, ma anche salvaguardato le ragioni della banca, che avrebbe così potuto contare sul regolare svolgimento del rapporto di finanziamento. Il Collegio ha dunque accertato l'illegittimità dell'operato della banca, cui però non ha imputato l'intero pregiudizio, posto che anche il ricorrente aveva concorso a determinarlo; questi infatti non si era minimamente accorto dell'esistenza della copertura assicurativa in questione, pur avendola regolarmente sottoscritta<sup>56</sup>.

Con riguardo all'attivazione della copertura assicurativa (polizza vita) per il verificarsi dell'evento di rischio, l'Arbitro ha ritenuto illegittimo il comportamento della banca che aveva continuato ad addebitare le rate del mutuo dopo il decesso del mutuatario assicurato; in accoglimento del ricorso il Collegio ha dunque, da un lato, disposto il rimborso delle rate di mutuo pagate dopo il decesso della mutuataria, detratta la differenza tra il debito residuo alla data del decesso e quanto ricevuto dall'assicurazione come indennizzo<sup>57</sup>.

L'Arbitro si è occupato anche di mutui con annessa polizza assicurativa a copertura del rischio di credito, finanziata con un prestito personale. In un caso, deceduto il mutuatario, veniva attivata l'assicurazione ed estinto il mutuo, ma il ricorrente pretendeva anche l'estinzione di tale

---

<sup>54</sup> Collegio di coordinamento, decisione **896/2014**.

<sup>55</sup> Decisione **2931/2019**.

<sup>56</sup> Decisione **23829/2018**.

<sup>57</sup> Decisione **11989/2018**.

finanziamento secondario. Il Collegio ha respinto il ricorso sottolineando come la richiesta del ricorrente fosse basata sull'erroneo presupposto dell'esistenza di un collegamento negoziale tra la polizza assicurativa e il prestito personale in questione, stipulato per finanziarne la sottoscrizione, mentre invece tale collegamento sussisteva unicamente tra la polizza e il mutuo (il finanziamento principale). Avendo l'ulteriore contratto di finanziamento mantenuto la sua autonomia funzionale anche a seguito dell'avvenuta estinzione del finanziamento principale (e, conseguentemente, della polizza assicurativa), non sussisteva un diritto del cliente a ottenerne la risoluzione<sup>58</sup>.

*La rinegoziazione del mutuo.* – Sul tema della rinegoziazione l'Arbitro ha chiarito che, se in sede di stipula il cliente si è obbligato a garantire una copertura assicurativa per tutta la durata del mutuo ipotecario sottoscritto e fino alla sua totale estinzione, la banca può legittimamente subordinare l'efficacia dell'accordo per prorogare la durata del mutuo a una corrispondente proroga della polizza assicurativa ad esso abbinata. Il Collegio ha quindi respinto il ricorso, sottolineando come deponesse in tal senso anche l'esigenza di un'interpretazione complessiva e secondo buona fede delle clausole contrattuali<sup>59</sup>.



## Il credito ai consumatori



Per **credito ai consumatori** si intende il finanziamento concesso al cliente consumatore 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 può andare da 200 a 75.000 euro ed è concesso da una banca o da una società finanziaria autorizzata, anche attraverso un fornitore di beni o servizi quale il negoziante o il concessionario auto. I costi del finanziamento, insieme ad altre informazioni rilevanti, sono riportati in un documento denominato Informazioni europee di base per il credito ai consumatori (IEBCC o SECCI), che deve essere consegnato prima della conclusione del contratto.

La principale informazione di trasparenza, che consente di avere un'indicazione di sintesi del costo complessivo del finanziamento, è rappresentata dal tasso annuo effettivo globale (TAEG); quest'ultimo esprime, in percentuale e su base annua, la totalità dei costi da sostenere in relazione al credito concesso e permette di confrontare facilmente e rapidamente le diverse offerte di finanziamento, anche quelle proposte da operatori stranieri sul mercato italiano, trattandosi di un indice armonizzato a livello europeo.

<sup>58</sup> Decisione **4489/2019**.

<sup>59</sup> Decisione **1094/2018**.

*Gli indicatori di costo.* – Il Collegio di coordinamento si è espresso sulla questione della qualificazione obbligatoria o facoltativa delle assicurazioni accessorie ai finanziamenti e della loro inclusione o meno nel calcolo del TAEG. L'Arbitro ha in proposito richiamato il proprio orientamento<sup>60</sup> secondo il quale, anche nel caso in cui la polizza risulti descritta dal contratto come facoltativa, questa deve presumersi sostanzialmente imposta al cliente e quindi obbligatoria qualora sussistano congiuntamente una serie di elementi: (a) la funzione di copertura del credito della polizza; (b) la contestualità della sua stipula rispetto al finanziamento e la pari durata dei due rapporti; (c) la circostanza che l'indennizzo assicurativo sia parametrato al debito residuo. In presenza di tali elementi permane comunque la possibilità per l'intermediario di dimostrare il carattere facoltativo della polizza dando prova alternativamente di avere: (a) proposto al cliente una comparazione dei costi da cui risulti che il finanziamento sarebbe stato offerto alle stesse condizioni indipendentemente dalla sottoscrizione dell'assicurazione; (b) offerto condizioni di finanziamento simili ad altri soggetti con il medesimo merito creditizio senza la stipula della polizza; (c) riconosciuto al cliente per tutta durata del rapporto il diritto di recedere dal contratto assicurativo gratuitamente e senza conseguenze negative sul finanziamento.

Il Collegio, nell'indicare i criteri e i parametri da utilizzare per ritenere raggiunta la prova che l'intermediario abbia “offerto condizioni simili, senza la stipula della polizza, ad altri soggetti con il medesimo merito creditizio”, ha stabilito anche la misura tollerabile degli scostamenti dal contratto oggetto di ricorso.

Quanto alla prova di “aver proposto al ricorrente una comparazione dei costi (e del TAEG) da cui risulti l'offerta delle stesse condizioni di finanziamento con o senza polizza”, il Collegio ha stabilito che avere offerto lo stesso tasso annuo nominale (TAN) comprova l'offerta delle stesse condizioni senza polizza. Per quanto riguarda infine il diritto di recesso, per provare la facoltatività della polizza sarà sufficiente che il recesso, previsto inizialmente, sia consentito – con preavviso ma senza costi e senza incidere sul costo del credito – anche per ciascuno degli anni successivi sino alla scadenza<sup>61</sup>.

In merito agli elementi utili a contestare il valore probatorio della presunzione di obbligatorietà della polizza a protezione del credito, il Collegio, nel respingere un ricorso, ha rilevato che nel caso esaminato l'intermediario aveva dimostrato di avere concesso a oltre l'82 per cento dei propri clienti con il medesimo merito creditizio prestiti personali alle medesime condizioni, ma senza copertura assicurativa<sup>62</sup>.

In un'altra fattispecie (riguardante l'analoga questione della natura facoltativa oppure obbligatoria delle polizze abbinate ai finanziamenti) l'Arbitro ha rammentato come il Collegio di coordinamento<sup>63</sup> abbia stabilito che gli indici presuntivi dell'obbligatorietà, anche se presenti, possono ritenersi superati qualora l'intermediario finanziatore documenti di avere comunque fornito al cliente una comparazione dei costi (e del TAEG), con e senza polizza, nel rispetto della disciplina in materia di trasparenza. La normativa prescrive che gli intermediari debbano illustrare al cliente in maniera

<sup>60</sup> Collegio di coordinamento, decisioni [10617/2017](#), [10620/2017](#), [10621/2017](#), [2397/2018](#).

<sup>61</sup> Collegio di coordinamento, decisione [16291/2018](#).

<sup>62</sup> Decisione [8966/2018](#).

<sup>63</sup> Collegio di coordinamento, decisioni [10617/2017](#), [10620/2017](#), [10621/2017](#), [2397/2018](#).

chiara e corretta il costo complessivo da sostenere sia nel caso in cui sottoscriva il contratto relativo al servizio accessorio offerto, sia in caso contrario<sup>64</sup>. Il Collegio ha respinto il ricorso considerato che, pur in assenza di comparazione tra i due TAEG (con e senza polizza), risultava chiaramente indicato nel contratto il costo del finanziamento in entrambi i casi (di adesione o meno alla polizza); pertanto era possibile ritenere che il consumatore fosse stato pienamente in grado di venire a conoscenza dei costi e dei contenuti del finanziamento e di valutare eventuali proposte alternative<sup>65</sup>.

L'Arbitro si è occupato degli effetti della difformità tra il TAEG effettivo e quello indicato in contratto. Nell'ipotesi di mancata inclusione di costi nel calcolo del TAEG (ad es. i premi di polizze assicurative obbligatorie sebbene qualificate come facoltative dall'intermediario)<sup>66</sup>, non solo sarà nulla la clausola relativa al costo in sé considerata (per cui nulla sarà dovuto a tale titolo), ma sarà nulla anche la clausola relativa al TAEG che non ha previsto quel costo, con applicazione del tasso sostitutivo (art. 125-bis, commi 6 e 7, TUB). A giudizio del Collegio tali rimedi si applicano anche in caso di indicazione di un TAEG erroneo in contratti di credito al consumo stipulati in vigore del precedente art. 124, commi 2 e 5, TUB (quindi prima del 19 settembre 2010, data di entrata in vigore del D.lgs. 141/2010)<sup>67</sup>.

*Il credito revolving.* – L'ABF ha anche affrontato la tematica del credito revolving. In un caso il ricorrente lamentava che l'importo massimo del fido collegato a una carta di credito revolving era stato più volte aumentato dall'intermediario senza alcuna formalizzazione scritta, come risultava dagli estratti conto. Il Collegio ha dichiarato la nullità delle aperture di credito concesse dall'intermediario successivamente al fido iniziale per il mancato rispetto dei requisiti di forma prescritti dall'art. 125-bis TUB, con i conseguenti effetti restitutori degli interessi in conformità con quanto stabilito dal comma 9 dello stesso articolo. In caso di nullità del contratto infatti il consumatore non può essere tenuto a restituire più delle somme utilizzate e ha facoltà di pagare quanto dovuto a rate, con la stessa periodicità prevista nel contratto o, in mancanza, in 36 rate mensili<sup>68</sup>.

*La rinegoziazione.* – A fronte di una richiesta di sospensione dei pagamenti o di rinegoziazione di un finanziamento a causa del peggioramento delle condizioni economiche del ricorrente, l'Arbitro ha confermato che non è rintracciabile nel nostro ordinamento un "diritto alla rinegoziazione di un credito", ossia alla modifica delle clausole contrattuali di carattere economico stabilite contrattualmente tra le parti (ad es. numero delle rate, loro sospensione o modifica del tasso di interesse), fatte salve le ipotesi speciali di volta in volta previste (come il piano famiglie ABI, l'accordo ABI per le piccole e medie imprese o il Fondo di solidarietà per i mutui per l'acquisto della prima casa). La rinegoziazione è dunque di regola possibile solo mediante un

---

<sup>64</sup> Disposizioni di trasparenza, Sezione XI, par. 2-bis.

<sup>65</sup> Decisione **26270/2018**.

<sup>66</sup> Per ulteriori approfondimenti, cfr. il paragrafo: *Le polizze abbinate ai finanziamenti* del capitolo 3 nella **Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario** sul 2017.

<sup>67</sup> Collegio di coordinamento, decisione **12832/2018**.

<sup>68</sup> Decisione **9898/2018**.



accordo delle parti. Nel caso di specie, non sussistendo alcun obbligo in tal senso e non ricorrendo nessuna delle ipotesi speciali, il Collegio ha respinto il ricorso<sup>69</sup>.

*Il recesso.* – L'Arbitro ha affrontato il caso in cui un ricorrente, contestualmente all'acquisto di un elettrodomestico, sottoscriveva presso i locali del rivenditore un contratto di finanziamento per il pagamento del prezzo. Avendo ricevuto un bene difettoso, il cliente comunicava al rivenditore e all'intermediario di voler recedere dal contratto di acquisto e dal relativo finanziamento ma, nonostante l'esercizio del diritto di recesso, l'intermediario effettuava la richiesta di pagamento della prima rata di finanziamento. Il Collegio ha accolto la richiesta del ricorrente di accertamento del legittimo esercizio del diritto di recesso, ai sensi dell'art. 125-ter TUB, secondo il quale il consumatore può recedere dal contratto di finanziamento entro 14 giorni dalla conclusione dello stesso. Secondo l'ABF l'esercizio del recesso da parte del consumatore, attesa la sua natura recettizia, produce l'effetto di sciogliere unilateralmente il contratto per il solo fatto di essere pervenuto al destinatario entro il termine fissato: la restituzione del capitale finanziato e degli interessi non può essere considerata una condizione di validità e di efficacia dell'estinzione del contratto, ma costituisce un mero obbligo conseguente al recesso<sup>70</sup>.



Il Tribunale di Milano<sup>1</sup>, seppure con riferimento a un finanziamento cui non era applicabile la disciplina del credito ai consumatori, si è espresso incidentalmente in merito alle conseguenze che tale disciplina prevede per il caso di mancato o erroneo inserimento di un costo all'interno del TAEG. Secondo il giudice, che ha prospettato una lettura disgiunta dei commi 6 e 7 dell'art. 125-bis TUB, l'erronea indicazione del TAEG pubblicizzato implica unicamente che non siano dovuti i costi non considerati in tale indicatore, restando ferma la validità del contratto e l'applicazione degli interessi convenzionali pattuiti dalle parti per iscritto.

Anche il Tribunale di Bologna<sup>2</sup> ha espresso il proprio indirizzo sulla medesima questione nell'ambito di una decisione relativa a un contratto al quale non era applicabile la disciplina del credito ai consumatori. In linea con l'indirizzo dell'Arbitro, il giudice ha ritenuto che, in ragione dell'applicazione congiunta dei commi 6 e 7, art. 125-bis TUB, la clausola relativa ai costi non computati (o erroneamente computati) sia nulla e che il TAEG vada rideterminato applicando il tasso sostitutivo previsto dalla legge (cosiddetto tasso BOT).

<sup>1</sup> Sentenza del 26 ottobre 2017, n. 10832.

<sup>2</sup> Sentenza del 9 gennaio 2018, n. 34.

<sup>69</sup> Decisione **23110/2018**.

<sup>70</sup> Decisione **11379/2018**.



## La cessione del quinto dello stipendio o della pensione



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, che coinvolge a vario titolo una pluralità di soggetti (banca o finanziaria, datore di lavoro o ente pensionistico, dipendente o pensionato finanziato, agenti o mediatori, assicuratore), può avere una durata massima di 120 mesi; il debitore si obbliga al rimborso del finanziamento attraverso la cessione volontaria alla banca o alla finanziaria di una quota, non superiore al quinto, del proprio stipendio o pensione mensili netti.

Il cliente può rimborsare anticipatamente in qualsiasi momento, in tutto o in parte, l'importo dovuto; in tal caso ha diritto a una riduzione del costo totale del credito, pari all'importo degli interessi e dei costi dovuti per la vita residua del contratto. È fatto salvo il riconoscimento di un equo indennizzo al finanziatore, entro i limiti previsti dalla legge, per eventuali costi direttamente collegati al rimborso anticipato. Il finanziamento deve essere obbligatoriamente assistito da un'assicurazione sulla vita e contro i rischi di impiego o altre malleverie (art. 54, DPR 180/1950). L'art. 39 del DPR 180/1950 vieta di contrarre un nuovo finanziamento dello stesso tipo prima che siano trascorsi almeno due o quattro anni dall'inizio della cessione stipulata, rispettivamente, per un quinquennio o un decennio.

Con la **comunicazione del 30 marzo 2018** la Banca d'Italia ha diffuso i propri orientamenti di vigilanza, contenenti indicazioni agli intermediari e al mercato sui comportamenti e sulle prassi considerati conformi alle norme, per migliorare la qualità delle relazioni con la clientela.

*L'estinzione del finanziamento da parte del debitore.* – Numerose decisioni hanno riguardato la mancata restituzione da parte della banca della quota delle commissioni e degli oneri non maturati pagati in occasione della stipula di un contratto di finanziamento rimborsabile mediante cessione del quinto dello stipendio, poi estinto anticipatamente. Il Collegio ha ricordato che, nella formulazione del contratto, gli intermediari sono tenuti a esporre in modo chiaro e comprensibile gli oneri e i costi imputabili a prestazioni concernenti la fase delle trattative e della formazione del contratto (costi *up front*, non restituibili al cliente in caso di estinzione anticipata del finanziamento) e quelli che maturano nel corso dell'intero svolgimento del rapporto negoziale (costi *recurring*, rimborsabili *pro quota*); in assenza di una chiara ripartizione nel contratto tra oneri *up front* e *recurring*, l'intero importo di ciascuna di queste voci deve essere preso in considerazione per individuare la quota da rimborsare al cliente. Il Collegio ha quindi considerato *up front* le commissioni previste per

il perfezionamento del contratto e quelle dell'agente in attività finanziaria, mentre sono state qualificate come *recurring* le commissioni per la gestione del finanziamento<sup>71</sup>.

Con riguardo al criterio per il conteggio della somma da restituire alla clientela, l'ABF di norma utilizza quello proporzionale (*pro rata temporis*) calcolato sull'intero importo delle commissioni continuative, inclusi gli oneri assicurativi. Tali costi, essendo stati pagati in anticipo al momento di conclusione del contratto, devono essere rimborsati per le quote imputabili alle rate non maturate (competenza economica)<sup>72</sup>.

Tuttavia sono stati ritenuti validi dal Collegio anche metodi alternativi di computo: ad esempio quando risultano chiaramente indicate, sia pure in modo sintetico, le attività remunerate da un determinato onere commissionale, è da ritenersi legittima la previsione contrattuale di un rimborso parziale di questo onere mediante un criterio percentuale. Nel caso di specie, poiché il contratto prevedeva una descrizione delle attività remunerate dai vari oneri commissionali addebitati, è stata ritenuta legittima la loro retrocessione sulla base delle percentuali e dei criteri stabiliti nel contratto<sup>73</sup>. Anche per la restituzione degli oneri assicurativi è stato ritenuto applicabile il criterio contrattualmente concordato, risultante dalla documentazione prodotta agli atti del procedimento, alternativo a quello *pro rata temporis*<sup>74</sup>.

*L'estinzione del finanziamento per intervento della compagnia assicurativa.* – Nell'ipotesi in cui l'estinzione del finanziamento avvenga, a seguito della cessazione del rapporto di lavoro del cliente/mutuatario, per effetto del versamento dell'indennizzo da parte della compagnia assicurativa, il Collegio di coordinamento ha delineato alcune regole da applicare per la determinazione delle restituzioni spettanti al cliente. In primo luogo, tutte le volte in cui l'estinzione anticipata del contratto di finanziamento intervenga per mezzo dell'assicuratore, il premio relativo alla copertura assicurativa inizialmente corrisposto dal cliente non è suscettibile di alcuna restituzione. In secondo luogo, qualora l'assicurazione sia stata stipulata a proprie spese dall'intermediario a protezione del credito nei confronti del cliente, quest'ultimo non ha diritto ad alcun rimborso delle commissioni pagate, a meno che l'assicuratore intervenuto abbia esercitato il diritto di rivalsa nei confronti del cliente e questi abbia corrisposto quanto dovuto alla compagnia assicurativa. Infine, nel caso di polizza con oneri assicurativi sopportati dal cliente finanziato, l'estinzione diretta da parte della compagnia di assicurazione non impedisce al cliente stesso di chiedere il rimborso degli oneri non maturati per effetto dell'estinzione anticipata, fatta eccezione, come già precisato, per il premio relativo alla copertura assicurativa corrisposto inizialmente dal cliente<sup>75</sup>.

L'Arbitro ha anche chiarito che il diritto alla restituzione degli oneri non maturati spetta al cliente sia in caso di estinzione totale del prestito, sia in caso di estinzione parziale; rientra in tale ultima ipotesi il caso in cui, in seguito al cambio di datore di lavoro da parte del ricorrente, l'intermediario abbia ricevuto il versamento del trattamento di fine rapporto, dovendo in tal caso procedere alla rideterminazione del debito residuo<sup>76</sup>.

<sup>71</sup> Decisione **24778/2018**.

<sup>72</sup> Decisione **9480/2018**.

<sup>73</sup> Decisione **27559/2018**.

<sup>74</sup> Decisione **6660/2018**.

<sup>75</sup> Collegio di coordinamento, decisioni **13305/2018** e **13306/2018**.

<sup>76</sup> Decisione **18615/2018**.



Il Tribunale di Torino<sup>1</sup> si è soffermato sui criteri di quantificazione degli oneri da restituire al cliente nel caso di estinzione anticipata dei finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio. In linea con l'indirizzo dell'Arbitro ha precisato che, nel caso in cui il contratto non consenta di distinguere chiaramente gli oneri *up front* da quelli *recurring*, la somma da restituire a titolo di oneri non goduti deve essere calcolata prendendo in considerazione tutte le commissioni. Il giudice ha inoltre riconosciuto la possibilità per il cliente di richiedere all'intermediario anche la restituzione dei costi assicurativi non maturati, in ragione dell'accessorietà del contratto di assicurazione rispetto al finanziamento.

Si è espresso sul tema della restituzione dei premi assicurativi non goduti anche il Tribunale di Santa Maria Capua Vetere<sup>2</sup>. Il giudice ha innanzitutto richiamato l'orientamento dell'Arbitro secondo cui la quantificazione delle somme da restituire può essere effettuata anche con criteri diversi da quello proporzionale, purché previsti dal contratto; ha tuttavia ritenuto che in base alla disciplina della ripetizione dell'indebito (art. 2033 c.c.) la restituzione di tali oneri non possa essere domandata dal cliente all'intermediario, ma soltanto all'impresa assicuratrice in qualità di soggetto che ha in concreto ricevuto le somme divenute indebite a seguito dell'estinzione del contratto.

<sup>1</sup> Sentenza del 24 aprile 2018.

<sup>2</sup> Sentenza del 13 febbraio 2018, n. 577.



## 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 (denominati composti).

L'attuale versione dell'art. 120, comma 2, TUB – a seguito delle modifiche introdotte con il DL 18/2016, convertito con modificazioni dalla L. 49/2016 – prevede che gli interessi passivi (debitori) non possono produrre ulteriori interessi e che gli stessi devono essere calcolati con la medesima periodicità degli interessi attivi (o creditori,

dovuti dalla banca al cliente a fronte delle somme di denaro depositate). Prevede inoltre che il periodo per il conteggio degli interessi non può essere inferiore a un anno: il termine per il calcolo è fissato a una data certa (il 31 dicembre di ogni anno).

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

La disciplina attuativa è stata adottata con decreto 343/2016 del Ministro dell'Economia e delle finanze in qualità di Presidente del CICR. Per maggiori informazioni, cfr. sul sito della Banca d'Italia la sezione: ***Le nuove regole sull'anatocismo e sul calcolo degli interessi.***

*Nel conto corrente.* – L'Arbitro si è occupato di controversie nelle quali i ricorrenti lamentavano l'applicazione di interessi anatocistici in conto corrente nel periodo di vigenza del divieto di anatocismo bancario posto dall'art. 120, comma 2, TUB, nel testo introdotto dall'art. 1, comma 629, L. 147/2013 e rimasto in vigore dal 1° gennaio 2014 al 14 aprile 2016. Il Collegio ha confermato il proprio orientamento<sup>77</sup> secondo il quale il richiamato divieto di anatocismo trova immediata e diretta applicazione, anche in assenza della nuova disciplina attuativa del CICR (rispetto a quella precedente del 9 febbraio 2000), dato che quest'ultima non avrebbe potuto regolare diversamente un fenomeno abrogato dalla legge. Nei casi esaminati l'Arbitro ha dunque dichiarato nulle le clausole contrattuali che prevedevano l'anatocismo e ha accertato l'illegittimità dei relativi interessi applicati nel periodo di vigenza della norma precedente, disponendone la restituzione ai clienti<sup>78</sup>.

*Nei mutui.* – Anche con riferimento ai mutui i Collegi hanno esaminato aspetti legati all'anatocismo. In un caso il ricorrente aveva stipulato un contratto di mutuo ipotecario a un tasso di interesse variabile semestralmente, da restituirsi mediante la corresponsione di 50 rate semestrali secondo un piano di ammortamento alla francese<sup>79</sup>. Sulla base di una perizia acclusa al ricorso, il ricorrente contestava l'applicazione di interessi anatocistici. Il Collegio ha ritenuto infondata tale contestazione, aderendo sul punto al consolidato orientamento dell'ABF<sup>80</sup> e della giurisprudenza, sottolineando che questa tipologia di piano di ammortamento non dà luogo a un effetto anatocistico in quanto la più lenta riduzione del debito residuo non è conseguenza della violazione dell'art. 1283 c.c. e dell'applicazione di interessi composti, ma della diversa costruzione della rata, con imputazione dei pagamenti periodici prima agli interessi e poi al capitale, in applicazione di quanto dispone l'art. 1194 c.c.<sup>81</sup>

<sup>77</sup> Collegio di coordinamento, decisione **7854/2015**; cfr. anche le decisioni **6466/2016** e **6612/2016**.

<sup>78</sup> Decisioni nn. **19227/2018**, **12234/2018**, **26980/2018** e **27162/2018**.

<sup>79</sup> Questo piano di ammortamento è caratterizzato da rate di importo fisso in cui la quota di capitale è crescente e la quota per interessi è decrescente: all'inizio si pagano soprattutto interessi e, poiché questi ultimi vengono applicati sul capitale residuo, via via che il capitale viene restituito l'ammontare degli interessi diminuisce e la quota capitale aumenta.

<sup>80</sup> Decisioni **9749/2018**, **15544/2017**, **4082/2016**.

<sup>81</sup> Decisione **5867/2019**.



Il Tribunale di Livorno ha aderito all'orientamento seguito dal Tribunale di Bologna<sup>1</sup>, secondo il quale il divieto di anatocismo bancario previsto dall'art. 120, comma 2, TUB – nella formulazione introdotta dall'art. 1, comma 629, L. 147/2013 e rimasto in vigore dal 1° gennaio 2014 al 14 aprile 2016 – deve considerarsi privo di immediata efficacia. Il giudice ha osservato che la L. 147/2013 ha modificato l'art. 120 TUB introducendo un divieto di anatocismo “regolamentato”, subordinandone pertanto l'entrata in vigore all'adozione della delibera attuativa del CICR. Tale conclusione troverebbe conferma nella considerazione secondo cui anche in occasione della modifica dell'art. 120 TUB da parte del D.lgs. 342/1999, che aveva al contrario sancito la legittimità dell'anatocismo bancario a date condizioni, si era affermato pacificamente che l'entrata in vigore della norma doveva ritenersi differita al momento dell'adozione della disciplina secondaria del CICR. Nel caso di specie il Tribunale ha quindi ritenuto legittimi gli interessi anatocistici applicati dall'intermediario a partire dal 1° gennaio 2014 (data di entrata in vigore della L. 147/2013)<sup>2</sup>.

Sulla medesima questione il Tribunale di Roma ha invece confermato il proprio orientamento, in linea con la posizione dell'Arbitro, secondo cui il sopra richiamato divieto deve ritenersi immediatamente efficace anche in assenza della delibera CICR destinata a regolare le modalità di produzione degli interessi. Richiamando le argomentazioni contenute in un proprio precedente<sup>3</sup>, il giudice ha osservato che la normativa secondaria deve regolare i soli aspetti tecnico-contabili consequenziali al divieto, mentre è da escludere che possa prevedere forme di capitalizzazione degli interessi in contrasto con il divieto posto dalla norma primaria. Il Tribunale ha quindi ritenuto non dovuti gli interessi anatocistici applicati dall'intermediario nel periodo di vigenza del divieto<sup>4</sup>.

In un altro caso il Tribunale di Roma ha confermato l'orientamento, seguito pure dall'Arbitro, secondo cui le operazioni di finanziamento con piano di ammortamento alla francese non determinano alcuna violazione del divieto di anatocismo. Tale modalità di rimborso del prestito non implica infatti alcuna capitalizzazione degli interessi via via corrisposti dal cliente, in quanto la quota interessi che compone ciascuna rata è calcolata unicamente sul capitale ancora da restituire. Il giudice ha quindi rigettato la domanda del cliente che aveva chiesto l'accertamento della nullità parziale del contratto limitatamente al piano di ammortamento dallo stesso previsto<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> Tra le altre, cfr. Tribunale di Bologna, sentenza del 26 giugno 2017.

<sup>2</sup> Sentenza del 15 maggio 2018, n. 560.

<sup>3</sup> Tribunale di Roma, ordinanza del 16 ottobre 2015.

<sup>4</sup> Sentenza del 27 agosto 2018, n. 16611.

<sup>5</sup> Sentenza dell'8 novembre 2018, n. 21528.



---

## Le commissioni di affidamento

---



L'art. 117-bis, comma 1, TUB e le relative disposizioni attuative (decreto del Ministro dell'Economia e delle finanze 644/2012) stabiliscono che nei contratti di apertura di credito e nei conti di pagamento 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 stesso (entro il limite massimo dello 0,5 per cento, per trimestre, dell'importo dell'affidamento).

*I requisiti per l'addebito.* – I Collegi si sono pronunciati in merito alla legittimità delle somme addebitate dalla banca a titolo di commissione per la messa a disposizione di fondi nell'ambito di un contratto di conto corrente affidato. L'Arbitro ha tuttavia rilevato che nel corso del rapporto la commissione in questione era stata applicata per una somma superiore rispetto a quella prevista dal contratto (pari al 2 per cento annuo dell'importo affidato) e ha pertanto disposto la restituzione dell'eccedenza al ricorrente<sup>82</sup>.



---

## Le commissioni di sconfinamento: la commissione di istruttoria veloce

---



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

---

<sup>82</sup> Decisione **1854/2019**.

Ai sensi del DM 644/2012 per ciascun contratto la CIV è determinata in misura fissa ed è espressa in valore assoluto; tale soluzione consente ai clienti di conoscere con chiarezza in via preventiva l'esatto ammontare degli oneri applicabili in caso di sconfinamento e di confrontare agevolmente le offerte dei diversi operatori. Gli intermediari rendono noti alla clientela i casi in cui è applicata la CIV. Il decreto ministeriale specifica inoltre che la CIV non deve eccedere i costi mediamente sostenuti dall'intermediario per eseguire l'istruttoria veloce e a questa direttamente connessi.

*I requisiti per l'addebito.* – Con riguardo alle modalità di applicazione della commissione di istruttoria veloce, l'Arbitro ha precisato che grava sull'intermediario l'onere di provare, per ciascuna commissione applicata, di avere effettivamente compiuto l'attività istruttoria sul merito creditizio del cliente in occasione dello sconfinamento. Ha poi ritenuto che i molteplici addebiti a tale titolo a breve distanza di tempo fanno presumere il mancato svolgimento dell'attività istruttoria. Nel caso di specie la CIV era stata applicata 22 volte in un periodo di 6 mesi in modo sistematico e a distanza di pochi giorni l'una dall'altra. Il Collegio ha quindi disposto la restituzione degli importi addebitati, evidenziando inoltre la mancata produzione da parte della banca dei documenti indicanti i criteri di quantificazione della commissione<sup>83</sup>.

È stata altresì ritenuta illegittima l'applicazione da parte della banca di una CIV a fronte di uno sconfinamento durato un solo giorno e causato dall'addebito in conto corrente del saldo di una carta di credito emessa dalla banca medesima. Il Collegio ha evidenziato che la normativa secondaria adottata in materia dal Comitato interministeriale per il credito e il risparmio (CICR) esclude la possibilità di applicare tale commissione nel caso in cui lo sconfinamento derivi dall'effettuazione di un pagamento in favore dell'intermediario. Ha precisato inoltre che rientra in questa ipotesi l'addebito del saldo di una carta di credito emessa dalla stessa banca, essendo il mezzo mediante il quale il cliente corrisponde all'intermediario le somme da questo anticipate al momento dell'utilizzo della carta. L'ABF ha quindi disposto la restituzione della somma addebitata a titolo di CIV<sup>84</sup>.



Il Tribunale di Udine<sup>1</sup> si è pronunciato sul tema della commissione di istruttoria veloce in un caso in cui il cliente aveva contestato le commissioni applicate a tale titolo dalla banca, ritenute non conformi alle condizioni previste dalla legge.

<sup>1</sup> Sentenza del 26 ottobre 2016, n. 1295.

<sup>83</sup> Decisione **16637/2018**.

<sup>84</sup> Decisione **8154/2018**.



Il giudice ha precisato che la disciplina del TUB (art. 117-bis, commi 2 e 3) richiede quali requisiti di validità della clausola che la commissione sia “determinata in misura fissa” e “commisurata ai costi” sostenuti dalla banca per l’istruttoria. Richiamando una decisione dell’ABF in materia<sup>2</sup>, ha poi ritenuto che nel caso esaminato le commissioni erano state determinate dall’intermediario prescindendo dagli effettivi costi sopportati in relazione agli sconfinamenti del cliente, considerata l’assidua frequenza nell’applicazione della CIV (99 addebiti nell’arco di 11 trimestri), la mancanza di prove da parte della banca circa l’effettivo svolgimento dell’istruttoria per ciascuno degli addebiti, nonché l’assenza di un riferimento al profilo dei costi nella proposta di modifica unilaterale con la quale la commissione era stata introdotta nel rapporto contrattuale.

Il Tribunale ha pertanto condannato l’intermediario alla restituzione delle somme addebitate a tale titolo.

<sup>2</sup> Decisione [4971/2015](#).



## Lo ius variandi



Lo *ius variandi* è la facoltà per le banche e gli intermediari finanziari di modificare unilateralmente “in presenza di un giustificato motivo” le condizioni contrattuali applicate alla clientela.

La disciplina dell’art. 118 TUB prevede alcuni vincoli all’esercizio di questa facoltà con l’obiettivo di tutelare la clientela. Gli intermediari devono proporre la modifica unilaterale in modo chiaro e con preavviso di almeno due mesi; entro tale data il cliente può decidere se continuare il rapporto o recedere dal contratto senza penalità; inoltre deve essere messo nella condizione di valutare la proposta di modifica, per poter scegliere in modo consapevole se proseguire o meno il rapporto con l’intermediario.

Le variazioni contrattuali per le quali non siano state osservate le prescrizioni dell’art. 118 TUB sono inefficaci, se sfavorevoli per il cliente.

Con comunicazione del 28 marzo 2017 la Banca d’Italia ha ribadito agli intermediari l’esigenza di adottare condotte trasparenti e corrette nell’esercizio della facoltà di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, che consentano al cliente di conoscere i presupposti della variazione e di scegliere in modo consapevole, valutando le possibili alternative (proseguire il rapporto sulla base delle nuove condizioni contrattuali, oppure recedere dal contratto).

*Il giustificato motivo.* – Il Collegio di coordinamento ha precisato che gli eventi rappresentativi di un giustificato motivo alla base della variazione delle condizioni contrattuali possono ricondursi o alla sfera soggettiva del singolo cliente – che potrebbe, ad esempio, avere peggiorato il proprio merito creditizio – oppure a eventi di natura generale, che possono riguardare tanto le condizioni economiche generali (ossia variazioni che interessano il mercato, come i tassi di interesse e l’inflazione), quanto provvedimenti normativi sopravvenuti destinati a incidere sui costi sostenuti dagli intermediari.

Per quanto riguarda le mutate condizioni del mercato, è necessario che le nuove condizioni contrattuali proposte alla clientela siano effettivamente collegate all’evento posto a fondamento del giustificato motivo (ad es. una modifica del tasso Euribor). In relazione invece all’introduzione di nuove norme, queste non costituiscono di per sé un giustificato motivo ai sensi dell’art. 118 TUB ma, in alcuni casi, possono assumere rilevanza ai fini indicati: ad esempio, quando la normativa preveda la possibilità di modifiche unilaterali oppure qualora queste incidano sul costo delle attività o dei servizi interessati dalle modifiche stesse come nel caso del passaggio per l’intermediario dal sistema di pagamento bonifici/RID all’area unica dei pagamenti in euro (*Single Euro Payments Area*, SEPA). Inoltre l’illustrazione del giustificato motivo deve sempre essere chiara e coerente con la variazione contrattuale proposta ed espressa in termini facilmente comprensibili alla generalità della clientela, in quanto è solo attraverso un’efficace comprensione del giustificato motivo posto a fondamento della variazione contrattuale che il cliente è in grado di compiere una scelta consapevole in ordine al diritto di recesso che gli riconosce la normativa<sup>85</sup>.

*La comunicazione.* – L’Arbitro ha ricordato che, qualora il cliente lamenti di non aver ricevuto la comunicazione della modifica unilaterale delle condizioni applicate all’apertura di credito in conto corrente, è la banca che deve provare di averla inviata, eventualmente anche attraverso presunzioni: la comunicazione, in quanto atto ricettizio, diviene efficace solo nel momento in cui giunge a conoscenza del destinatario, conoscenza che si presume realizzata nel momento in cui tale atto sia pervenuto all’indirizzo del destinatario. Poiché la banca non aveva dato la prova (neppure presuntiva) del fatto che la comunicazione in questione fosse giunta all’indirizzo del ricorrente, l’Arbitro ha ritenuto illegittima la modifica introdotta e ha disposto lo storno delle somme addebitate<sup>86</sup>.

L’ABF ha inoltre ribadito che la possibilità di variare unilateralmente le condizioni contrattuali deve essere espressamente prevista dal contratto e che la comunicazione della modifica deve essere inviata con il preavviso minimo previsto dalla legge<sup>87</sup> e deve contenere l’indicazione espressa di “proposta di modifica unilaterale del contratto”. Nei casi esaminati il Collegio ha accertato la mancanza di questi requisiti e ha pertanto ritenuto inefficaci le modifiche introdotte dall’intermediario in difetto delle condizioni previste dall’art. 118 TUB<sup>88</sup>.

<sup>85</sup> Collegio di coordinamento, decisione [26498/2018](#).

<sup>86</sup> Decisioni [2956/2018](#) e [24209/2018](#).

<sup>87</sup> In passato il preavviso previsto dall’art. 118 TUB era di 30 giorni. A seguito della modifica apportata dall’art. 4, comma 2, D.lgs. 141/2010, il relativo termine è stato aumentato a 2 mesi.

<sup>88</sup> Decisioni [12891/2018](#) e [1707/2019](#).



Anche la giurisprudenza si è espressa in materia di *ius variandi*, in linea con gli indirizzi dell'Arbitro.

La Corte d'appello di Ancona ha affrontato un caso relativo a modifiche unilateralmente apportate dalla banca alle condizioni economiche di un rapporto di conto corrente. Il giudice ha precisato che il "giustificato motivo" posto a fondamento della modifica deve essere illustrato al cliente in modo sufficientemente preciso da consentirgli di valutare "la congruità della variazione rispetto alla motivazione che ne è alla base". Nel caso di specie la Corte ha ritenuto che il riferimento effettuato dalla banca all'intervenuta "variazione [dell'] Euribor" consentisse al cliente di operare la valutazione con uno sforzo ragionevole<sup>1</sup>.

Il Tribunale di Ascoli Piceno<sup>2</sup> si è pronunciato sul tema delle modifiche unilaterali confermando il principio secondo cui grava sull'intermediario l'onere di dimostrare la ricezione da parte del cliente della comunicazione prevista dall'art. 118 TUB. Nel caso di specie il giudice ha ritenuto inefficaci le modifiche con le quali erano state introdotte alcune commissioni nell'ambito di un rapporto di conto corrente, essendosi la banca limitata a produrre in giudizio alcune comunicazioni aventi come destinatario il cliente, senza tuttavia dimostrarne l'avvenuta ricezione da parte dello stesso. Il Tribunale ha quindi escluso tali commissioni dal saldo debitore a carico del correntista.

<sup>1</sup> Sentenza del 9 gennaio 2018, n. 3.

<sup>2</sup> Sentenza del 7 gennaio 2019.



### La clausola floor



Nei contratti di finanziamento a tasso variabile, l'interesse dovuto dal cliente è calcolato sulla base della somma tra un parametro di riferimento (solitamente i tassi del mercato interbancario quali Euribor ed Eonia) e una maggiorazione predeterminata con un valore fisso (spread). Da qualche anno i principali tassi del mercato interbancario utilizzati come parametro di indicizzazione hanno assunto valori di segno negativo. Per mitigare le conseguenze economiche derivanti da tale flessione, gli intermediari

utilizzano clausole di tasso minimo (le cosiddette clausole *floor*) che impediscono all'interesse dovuto dal cliente di scendere sotto una soglia prefissata. Con riferimento ai finanziamenti che prevedono clausole di remunerazione ancorate a un parametro (indicizzazione), con comunicazione del 7 aprile 2016 la Banca d'Italia ha invitato gli intermediari a uno scrupoloso rispetto della normativa di trasparenza e correttezza e a una rigorosa applicazione delle condizioni pattuite con la clientela.

*La vessatorietà.* – In una controversia in cui la clausola *floor* era stata inserita tra le condizioni sottoscritte dalle parti con riferimento a un mutuo a tasso variabile, il ricorrente chiedeva che l'ABF ne accertasse la vessatorietà. L'Arbitro ha ricordato che è possibile verificare se una clausola contrattuale sia vessatoria quando quest'ultima riguardi la determinazione dell'oggetto del contratto o l'adeguatezza del corrispettivo, solo nel caso in cui sia formulata in modo oscuro e poco comprensibile<sup>89</sup>: ritenendo la clausola chiara e comprensibile, non ha quindi accolto il ricorso<sup>90</sup>.



La giurisprudenza è orientata nel senso di ritenere valida la clausola *floor* inserita dalle parti nel contratto. Il Tribunale di Treviso<sup>1</sup> ha recentemente confermato questo indirizzo sottolineando che tale clausola deve ritenersi legittima a condizione che sia prevista dal contratto “in modo chiaro e comprensibile”, non essendo in tal caso ammesso alcun sindacato del giudice sull'equilibrio economico del contratto.

<sup>1</sup> Sentenza del 30 ottobre 2018, n. 2130.



### *L'usura in ambito bancario*



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).

<sup>89</sup> Art. 34, comma 2, Codice del consumo.

<sup>90</sup> Decisione **210/2019**.

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

Dal 14 maggio 2011 il limite oltre il quale gli interessi sono ritenuti usurari è calcolato aumentando il TEGM di un quarto, cui si aggiunge un margine di ulteriori quattro punti percentuali. In ogni caso la differenza tra il tasso soglia e il tasso medio non può essere superiore a otto punti percentuali.

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

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

*Le polizze assicurative.* – Il Collegio di coordinamento si è pronunciato in ordine alla rilevanza che assumono in tema di usura le spese assicurative inerenti alle polizze a copertura del credito sottoscritte dal cliente in occasione della stipula di un contratto di finanziamento. Nel caso esaminato il contratto era stato concluso sotto la vigenza delle istruzioni della Banca d'Italia del 2006, che includevano nel calcolo del tasso effettivo globale (TEG) esclusivamente le polizze a copertura del credito e la cui stipula risultasse imposta al cliente dall'intermediario. Le successive istruzioni del 2009 (entrate in vigore dal 1° gennaio 2010) hanno invece previsto che le spese assicurative avrebbero dovuto essere ricomprese nel calcolo del TEG sia nel caso di polizza obbligatoria per ottenere il credito (o per ottenerlo alle condizioni offerte), sia nel caso di contestualità tra stipula dell'assicurazione e del finanziamento.

Il Collegio ha ritenuto che per i contratti stipulati anteriormente al 1° gennaio 2010 occorre tenere conto delle sole polizze assicurative imposte al cliente, non essendo invece sufficiente la mera contestualità, in quanto sarebbe incongruo calcolare il TEG del singolo contratto considerando costi di cui non si sia tenuto conto per la determinazione del tasso soglia, principio recentemente evidenziato anche dalle Sezioni Unite della Cassazione<sup>91</sup> con riferimento ad altra fattispecie. L'Arbitro ha poi chiarito che anche nel caso in cui la polizza risulti descritta dal contratto come “facoltativa” questa può essere riqualificata come sostanzialmente “imposta”, e dunque inserita nel

<sup>91</sup> Cass., Sez. Un., 20 giugno 2018, n. 16303.

calcolo del TEG, in presenza dei medesimi indici individuati dall'ABF con riferimento al TAEG<sup>92</sup>.

*L'usura sopravvenuta.* – L'Arbitro ha escluso che in base alla normativa vigente sia possibile sanzionare la cosiddetta usura sopravvenuta, ossia l'ipotesi in cui il tasso di un finanziamento, pur rispettoso del tasso soglia vigente al momento della stipula, superi nel corso del rapporto le soglie successivamente determinate dal MEF. Il Collegio di coordinamento si è sul punto allineato alla posizione recentemente assunta dalle Sezioni Unite della Corte di cassazione<sup>93</sup>, secondo la quale l'usura deve essere valutata avendo riguardo esclusivamente al momento della conclusione del contratto, con la conseguenza che il superamento della soglia nel corso del rapporto non determina alcuna nullità o inefficacia della clausola contrattuale di determinazione del tasso; né la pretesa della banca mutuante di riscuotere interessi al tasso concordato può ritenersi, per il solo fatto del sopraggiunto superamento della soglia, contraria al dovere di comportarsi secondo correttezza nell'esecuzione del contratto<sup>94</sup>.

*Gli interessi di mora.* – L'Arbitro ha richiamato l'indirizzo del Collegio di coordinamento<sup>95</sup> secondo il quale gli interessi di mora non rilevano in sede di verifica dell'usurarietà del finanziamento, in quanto si tratta di costi dovuti solo in caso di eventuale inadempimento del debitore e quindi non considerati ai fini della determinazione del tasso soglia. Il Collegio ha comunque confermato la possibilità di un controllo sulla misura degli interessi di mora sotto il profilo della loro eccessiva onerosità quando risultino sproporzionati rispetto agli interessi corrispettivi. In un caso relativo a un contratto concluso da un consumatore, l'Arbitro ha ritenuto eccessivi gli interessi di mora applicati e ha dichiarato la nullità della relativa clausola ai sensi degli artt. 33 e 34 Codice del consumo<sup>96</sup>.

*Gli effetti in caso di superamento del tasso soglia.* – L'ABF ha ritenuto che in base all'art. 1815 c.c.<sup>97</sup> l'intermediario, in caso di finanziamento il cui tasso sia risultato superiore alla soglia, è tenuto a restituire non solo gli interessi strettamente intesi, ma anche ogni altro onere previsto dal contratto (compresi i costi assicurativi), con esclusione delle sole spese inerenti a tasse e imposte. Ciò in quanto dalla normativa in materia emerge la scelta del legislatore di basare la verifica di usurarietà dei finanziamenti, ai fini penali e civili, su una nozione di interessi comprensiva di tutti gli oneri collegati all'erogazione del credito, ad eccezione di quelli per imposte e tasse. Nel caso oggetto

---

<sup>92</sup> Collegio di coordinamento, decisione **16291/2018**.

<sup>93</sup> Cass., Sez. Un., 7 ottobre 2017, n. 24675.

<sup>94</sup> Collegio di coordinamento, decisione **7440/2018**.

<sup>95</sup> Collegio di coordinamento, decisione **1875/2014**.

<sup>96</sup> Decisione **18635/2018**.

<sup>97</sup> L'art. 1815, comma 2, c.c. stabilisce che, laddove siano pattuiti interessi usurari, "la clausola è nulla e non sono dovuti interessi".

di esame l'Arbitro – accertato il superamento del tasso soglia – ha quindi riconosciuto al cliente il diritto alla restituzione sia degli interessi sia delle spese assicurative<sup>98</sup>.



Pronunciandosi in tema di usura sopravvenuta, le Sezioni Unite della Corte di cassazione<sup>1</sup> hanno ritenuto che, dovendo l'usura essere valutata con riguardo esclusivamente al momento della conclusione del contratto, il superamento della soglia nel corso del rapporto non incide sulla validità ed efficacia della clausola determinativa del tasso; hanno inoltre precisato che il sopravvenuto superamento della soglia non rende per di per sé contraria a buona fede la pretesa dell'intermediario di riscuotere gli interessi al tasso pattuito<sup>2</sup>.

Secondo la Corte di cassazione<sup>3</sup> anche gli interessi di mora devono rispettare il limite del tasso soglia, configurandosi altrimenti come usurari. Gli interessi moratori avrebbero la funzione di remunerare il capitale di cui il creditore sia rimasto privo a causa dell'inadempimento del debitore, con la conseguenza che, al pari di quelli corrispettivi, costituirebbero interessi promessi come "corrispettivo di una prestazione in denaro", quale elemento rilevante in base all'art. 644 c.p. per assoggettare un costo alla disciplina dell'usura. Nel caso di superamento del tasso soglia, la nullità della clausola che prevede gli interessi di mora implicherebbe tuttavia il calcolo degli stessi in base al tasso legale, non essendo applicabile la sanzione della gratuità del finanziamento prevista dall'art. 1815, comma 2, c.c., che secondo la Corte si riferisce ai soli interessi corrispettivi.

In un altro caso il Tribunale di Milano<sup>4</sup>, assumendo invece una posizione coincidente con quella dell'Arbitro, ha escluso l'applicabilità della disciplina dell'usura agli interessi moratori. Il Tribunale ha osservato che gli interessi di mora, non avendo natura remunerativa, non concorrono a determinare il tasso soglia e non possono pertanto rilevare nel calcolo del TEG del singolo contratto. Resta in ogni caso ferma, ad avviso del giudice, la possibilità di operare un controllo sulla legittimità degli interessi di mora, finalizzato alla rideterminazione degli stessi laddove manifestamente eccessivi avvalendosi della riduzione giudiziale (art. 1384 c.c.) e, nel caso di contratti dei consumatori, della nullità della clausola in quanto vessatoria (art. 33, lett. f, Codice del consumo).

<sup>1</sup> Cass., Sez. Un., 17 ottobre 2017, n. 24675.

<sup>2</sup> Collegio di coordinamento, decisione **7440/2018**.

<sup>3</sup> Cass., Sez. III, ordinanza 30 ottobre 2018, n. 27442.

<sup>4</sup> Sentenza del 20 dicembre 2018, n. 12425.

<sup>98</sup> Collegio di coordinamento, decisione **12830/2018**.



## I servizi di pagamento



Il D.lgs. 218/2017 ha recepito nel nostro ordinamento la direttiva UE/2015/2366 sui servizi di pagamento nel mercato interno (Revised Directive on Payment Services, PSD2). Tale decreto ha tra l'altro modificato alcune norme del Testo unico bancario relative ai soggetti che prestano servizi di pagamento e del D.lgs. 11/2010, che aveva a sua volta dato attuazione alla precedente direttiva CE/64/2007 sui servizi di pagamento (Payment Services Directive, PSD).

La PSD2 rafforza i requisiti di sicurezza per tutti gli strumenti di pagamento elettronici e accresce la protezione dei consumatori che li utilizzano; affida all'Autorità bancaria europea (European Banking Authority, EBA) il compito di definire linee guida e standard tecnici, anche in tema di sicurezza.

Il D.lgs. 218/2017 prevede che, in caso di disconoscimento di un'operazione di pagamento da parte del cliente, l'intermediario è tenuto a dimostrare: (a) l'autenticazione dell'operazione stessa e la sua corretta registrazione e contabilizzazione; (b) di non avere subito conseguenze dai malfunzionamenti delle procedure necessarie per l'esecuzione dell'operazione o altri inconvenienti. Per non incorrere in responsabilità, l'intermediario è inoltre tenuto a fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave del cliente. Il decreto riduce da 150 a 50 euro l'importo massimo della perdita che il cliente può sopportare in relazione a operazioni di pagamento non autorizzate effettuate prima della comunicazione all'intermediario relativa al furto, allo smarrimento o all'utilizzo indebito dello strumento di pagamento. Tale limitazione non vale quando il cliente abbia agito in modo fraudolento, con dolo o colpa grave: in questi casi l'utilizzatore sopporta per intero le perdite.

Nel 2018 i Collegi ABF hanno trattato diversi aspetti in materia di servizi di pagamento.

*Il furto o lo smarrimento del bancomat.* – L'Arbitro ha precisato che, per non rispondere delle perdite subite dal cliente a seguito dell'utilizzo della carta da parte di malfattori, l'intermediario deve dimostrare – secondo quanto previsto dalla legge – sia l'autenticazione, la corretta registrazione e la contabilizzazione delle operazioni di pagamento contestate, sia l'assenza di malfunzionamenti delle procedure informatizzate per l'esecuzione delle operazioni; deve inoltre provare la colpa grave del titolare della carta di pagamento.

In un caso di furto del bancomat seguito dall'effettuazione di 16 operazioni di pagamento nell'arco di 9 ore senza che il cliente ne fosse stato avvisato con il servizio di SMS *alert*, il Collegio ha osservato come la banca avesse soltanto provato la corretta digitazione del codice PIN al primo tentativo da parte dei malfattori. Tale circostanza



non è sufficiente di per sé a dimostrare la colpa grave del titolare della carta: le tecniche di sottrazione dei codici identificativi personali sono sempre più sofisticate e tali da renderne possibile l'acquisizione da parte di terzi a prescindere da qualsiasi forma di colpa del cliente. Il Collegio ha inoltre rilevato come il numero e la frequenza delle operazioni di pagamento eseguite dai malfattori fossero un segnale di rischio di frode: secondo la normativa<sup>99</sup> infatti l'effettuazione di 7 o più transazioni con la stessa carta di pagamento nell'arco di 24 ore è indicativa di un possibile utilizzo non autorizzato dal titolare della carta. L'ABF ha pertanto disposto che al cliente fosse rimborsato l'importo delle transazioni contestate con applicazione della franchigia prevista dalla legge<sup>100</sup>.

In un'altra controversia l'ABF ha invece ritenuto che l'intermediario, oltre ad avere fornito la prova dell'autenticazione, registrazione e contabilizzazione delle operazioni non autorizzate, avesse dimostrato anche la colpa grave del titolare della carta bancomat. In particolare l'Arbitro ha ricordato che la condotta del cliente è caratterizzata da colpa grave quando non viene osservato neanche il minimo grado di diligenza generalmente osservato da tutti: non si tratta di una semplice distrazione, ma di un comportamento fuori dalla norma e pertanto non scusabile. Nella vicenda esaminata dal Collegio risultava che le operazioni di pagamento contestate erano avvenute a distanza di pochi minuti dal momento del furto del bancomat: il ridottissimo intervallo di tempo faceva ritenere probabile che il titolare della carta non avesse conservato correttamente il codice PIN, che era stato recuperato facilmente dai malfattori. L'ABF ha di conseguenza respinto la domanda di rimborso delle operazioni disconosciute dal cliente a causa della sua colpa grave<sup>101</sup>.

Anche il Collegio di coordinamento si è pronunciato in tema di furto del bancomat, seguito dall'effettuazione di operazioni di prelievo non autorizzate: ciò è avvenuto in particolare nel caso di un ricorso presentato dagli eredi del titolare della carta, che era stato derubato durante il suo ricovero in ospedale (dov'era poi deceduto). Il Collegio ha rilevato che la banca aveva fornito la prova dell'autenticazione delle operazioni contestate, della loro registrazione e contabilizzazione, nonché dell'assenza di inconvenienti tecnici, ma non anche quella della colpa grave del cliente (defunto) nella custodia della carta e del codice PIN, come richiede la legge. In aggiunta l'Arbitro ha osservato che si era verificata una situazione che secondo la normativa rappresenta un rischio di frode, ossia un segnale di possibile utilizzo non autorizzato della carta di pagamento (il massimale giornaliero della carta era stato infatti esaurito con prelievi eseguiti in quattro giornate consecutive)<sup>102</sup>: in tale situazione l'intermediario avrebbe dovuto attivarsi per bloccare la carta o quanto meno per verificare l'autenticità delle operazioni, cioè l'avvenuta esecuzione delle operazioni da parte dell'effettivo titolare della carta di pagamento. Il Collegio ha dunque accolto la domanda di rimborso degli eredi con applicazione della franchigia di legge<sup>103</sup>.

---

<sup>99</sup> Art. 8, lett. b), n. 1, DM 112/2007 (regolamento di attuazione della L. 166/2005, che ha istituito un sistema di prevenzione delle frodi sulle carte di pagamento).

<sup>100</sup> Decisione **20897/2018**.

<sup>101</sup> Decisione **16444/2018**.

<sup>102</sup> DM 112/2007, art. 8, lett. b), n. 2.

<sup>103</sup> Collegio di coordinamento, decisione **27252/2018**.

In un caso il cliente aveva dichiarato di avere smarrito la propria carta di pagamento con tecnologia contactless<sup>104</sup> e di essersi accorto che, prima del blocco della carta, erano stati eseguiti diversi pagamenti. L'Arbitro ha rilevato che le operazioni erano avvenute a distanza di pochi minuti l'una dall'altra presso lo stesso punto di vendita e che si era verificato anche un altro tentativo di pagamento, precedente a quelli contestati ma non autorizzato dall'intermediario: trattandosi di una situazione che la normativa considera espressione di un rischio di frode, ossia un segnale di possibile utilizzo non autorizzato della carta di pagamento<sup>105</sup>, e non avendo l'intermediario previsto sistemi di sicurezza in presenza di tali anomalie, l'ABF ha stabilito che questo fosse tenuto a rimborsare al cliente l'intero importo sottratto<sup>106</sup>.

*Il disconoscimento di un'operazione eseguita con carta di credito.* – Il Collegio di coordinamento ha esaminato il disconoscimento di un'operazione eseguita online, su un sito di commercio elettronico, con una carta di credito di cui il cliente dichiarava di non avere mai perso il possesso. Il Collegio ha rilevato che l'operazione contestata aveva superato il massimale mensile di spesa fissato nel contratto (cosiddetto plafond), ritenendo tale circostanza determinante ai fini della decisione sulla richiesta di rimborso avanzata dal titolare della carta. La banca infatti avrebbe dovuto bloccare automaticamente la transazione, in quanto di ammontare superiore al plafond: l'intermediario era quindi venuto meno a un preciso obbligo stabilito dal contratto, ossia di non consentire l'utilizzo della carta oltre i limiti di importo concordati e sui quali il cliente faceva affidamento. Poiché l'operazione di pagamento che supera il massimale della carta deve essere interamente restituita al cliente in quanto, se disconosciuta, difetta del suo consenso, il Collegio ha disposto la restituzione dell'intero importo dell'operazione, senza applicazione della franchigia prevista dalla legge<sup>107</sup>.

In un'altra vicenda il cliente aveva disconosciuto un'operazione di pagamento eseguita con la sua carta di credito e ne contestava la mancata restituzione da parte della banca, che gli opponeva di non avere presentato denuncia alla Polizia entro 48 ore dal blocco della carta, come previsto dal contratto. Il cliente ha chiesto all'ABF di accertare la vessatorietà<sup>108</sup> di tale previsione del contratto, oltre al rimborso dell'operazione non autorizzata. L'Arbitro ha osservato che la richiesta dell'intermediario di sporgere denuncia non può essere considerata vessatoria: si tratta infatti di una condotta normalmente posta in essere quando accade un fatto illecito che non può ritenersi complessa per il cliente. Inoltre la denuncia è un documento importante per i Collegi ABF ai fini della decisione, in quanto contiene informazioni utili sulle circostanze in cui sono state eseguite le operazioni di pagamento disconosciute dai clienti. L'Arbitro ha però ritenuto che il termine di 48 ore dal momento del blocco della carta per sporgere denuncia fosse troppo breve ed

---

<sup>104</sup> La tecnologia contactless consente di effettuare un pagamento con la carta bancomat senza digitare il codice PIN, semplicemente accostando la carta all'apparecchiatura POS dell'esercente.

<sup>105</sup> DM 112/2007, art. 8, lett. a), n. 2.

<sup>106</sup> Decisione **25085/2018**.

<sup>107</sup> Collegio di coordinamento, decisione **16237/2018**.

<sup>108</sup> Le clausole vessatorie sono quelle previsioni del contratto, stipulato tra un professionista (come la banca) e un consumatore, che determinano per il consumatore uno squilibrio significativo tra i propri diritti e i propri obblighi.

eccessivamente difficile da rispettare per il cliente; ha di conseguenza ritenuto vessatoria, e dunque nulla, la previsione del contratto con riferimento al limite temporale di 48 ore, ma non ha accolto la richiesta di rimborso del cliente in mancanza della denuncia<sup>109</sup>.

In tema di disconoscimento delle operazioni di pagamento, l'Arbitro ha anche ricordato ciò che la normativa<sup>110</sup> prevede: quando il cliente viene a conoscenza dell'esecuzione di transazioni dallo stesso non autorizzate deve darne pronta comunicazione all'intermediario, e comunque entro il termine massimo di 13 mesi dalla data di addebito delle operazioni. L'ABF ha perciò stabilito che, se il cliente non contesta di avere ricevuto gli estratti conto della carta di credito da cui risultano le operazioni non autorizzate ed effettua il disconoscimento oltre il termine massimo fissato dalla legge, la sua domanda di rimborso non può essere accolta<sup>111</sup>.

*Il sistema di sicurezza dell'internet banking.* – All'attenzione dell'Arbitro sono poi giunti casi di truffa realizzata con l'attivazione sul cellulare del malfattore di un'applicazione informatica mobile (app) resa disponibile dall'intermediario per il sistema di home banking<sup>112</sup>. Il cliente era stato contattato da un apparente operatore dell'intermediario e invitato a fornire i suoi codici di accesso al servizio di internet banking, compresa la *one-time password* (OTP)<sup>113</sup> ricevuta sulla sua utenza telefonica, per la modifica del numero di cellulare associato alla carta di pagamento. Poiché il cliente eseguiva tale richiesta, il malfattore riusciva ad attivare sul proprio cellulare l'app dell'intermediario e ad associare il proprio recapito telefonico al servizio di home banking del titolare della carta, effettuando così delle operazioni di pagamento. L'Arbitro ha ritenuto che in questa occasione il comportamento del cliente sia stato caratterizzato da colpa grave, in quanto la truffa non sarebbe stata possibile se egli non avesse fornito tutti i codici di accesso al servizio di home banking.

L'Arbitro ha comunque osservato che il sistema di sicurezza realizzato dall'intermediario per l'utilizzo del servizio di internet banking tramite app non risultava completamente affidabile: il malfattore infatti era riuscito a entrare in possesso del numero di cellulare e di informazioni relative alla carta del cliente; era stato inoltre in grado di attivare la procedura di autorizzazione per la modifica del recapito telefonico ai fini dell'utilizzo di tale servizio. L'ABF ha dunque rilevato un concorso di colpa dell'intermediario, per non avere predisposto un sistema di sicurezza idoneo a impedire qualsiasi accesso non autorizzato al servizio di home banking: la richiesta di rimborso del titolare della carta di pagamento è stata perciò accolta solo in parte<sup>114</sup>.

---

<sup>109</sup> Decisione **418/2019**.

<sup>110</sup> Art. 9 D.lgs. 11/2010: se il cliente non è un consumatore, le parti possono prevedere nel contratto un termine massimo diverso entro il quale il cliente deve comunicare all'intermediario le operazioni di pagamento disconosciute.

<sup>111</sup> Decisione **946/2018**.

<sup>112</sup> Il sistema di home banking (o internet banking) consente ai clienti di effettuare operazioni bancarie – come bonifici e pagamenti – senza recarsi presso la filiale dell'intermediario, ma collegandosi a internet attraverso codici personali.

<sup>113</sup> La OTP è un codice di sicurezza temporaneo “usa e getta”, che consente l'accesso e l'esecuzione di un'operazione di pagamento utilizzando il servizio di home banking.

<sup>114</sup> Decisione **16875/2018**.

*Le frodi attraverso bonifici online.* – In tema di esecuzione di ordini di bonifico, l'ABF ha esaminato la contestazione del cliente relativa al mancato controllo da parte della banca sulla corrispondenza tra il codice IBAN e il nominativo del beneficiario. L'Arbitro ha rigettato la richiesta di rimborso degli importi delle due disposizioni di bonifico sconosciute, in quanto la legge dispone che l'ordine di bonifico è correttamente eseguito sulla base del codice IBAN, senza che l'intermediario debba verificare che il beneficiario indicato nell'ordine coincida con l'intestatario del conto individuato dall'identificativo unico. Infatti l'intermediario del cliente che ha disposto l'ordine di bonifico e l'intermediario del beneficiario sono autorizzati a realizzare l'operazione in conformità esclusivamente con il codice IBAN. Tuttavia l'ABF ha anche ricordato che, quando il cliente indica un identificativo unico inesatto, l'intermediario che ha eseguito l'ordine di bonifico e quello che l'ha ricevuto sono tenuti a impegnarsi, con diligenza professionale, per recuperare la somma oggetto dell'operazione di pagamento<sup>115</sup>.

L'Arbitro ha affrontato il caso in cui un ricorrente ha effettuato l'accesso al servizio di home banking associato alla propria carta di pagamento, mediante apposito link memorizzato nella sezione "preferiti" del browser, collegandosi a una schermata internet che presentava gli stessi caratteri, colori e logo del sito del proprio intermediario, in cui veniva richiesto l'inserimento di una password a conferma della propria identità. Assecondando la richiesta, il ricorrente inseriva online il codice temporaneo generato dai sistemi in dotazione ai fini dell'utilizzo del servizio di home banking, autorizzando così inconsapevolmente un bonifico in favore di ignoti, poi sconosciuto con conseguente richiesta di rimborso all'ABF. Il Collegio, respingendo il ricorso, ha riconosciuto la colpa grave del cliente per avere comunicato a terzi i dati associati allo strumento di pagamento in risposta a una pagina di phishing. Il ricorrente non si era reso conto che, al momento dell'accesso, gli era stata richiesta una password dispositiva di tipo OTP, generata dal sistema in dotazione, circostanza che avrebbe dovuto indurlo in sospetto in quanto, nel sistema di sicurezza "a due fattori" adottato dall'intermediario, la OTP era necessaria per autorizzare le operazioni di pagamento e non per l'accesso all'interno del sito<sup>116</sup>.



Il Tribunale di Milano si è pronunciato su un caso di utilizzo fraudolento di un bancomat e di una carta di credito appartenenti al medesimo soggetto. Con riferimento alla prova della colpa grave del cliente che l'intermediario deve fornire per escludere la propria responsabilità il giudice, richiamando gli orientamenti dell'Arbitro, ha affermato che il breve intervallo di tempo (circa un'ora e dieci minuti) intercorso tra il furto e il primo dei prelievi abusivi portava a ritenere che, unitamente alle carte, il cliente si fosse

<sup>115</sup> Decisione **20085/2018**.

<sup>116</sup> Decisione **14695/2018**.

lasciato sottrarre anche i relativi PIN, evidentemente conservati con le carte stesse. Ciò in quanto, trattandosi di carte munite di chip, non sarebbe stato possibile in tale lasso di tempo clonare le carte o estrarre da esse il PIN. Il comportamento del cliente è stato quindi ritenuto idoneo a integrare gli estremi della colpa grave, con conseguente diniego del rimborso delle somme sottratte<sup>1</sup>.

In un altro caso il Tribunale di Milano<sup>2</sup> ha escluso la responsabilità dell'intermediario che ha dato esecuzione a un ordine di pagamento conformemente all'IBAN erroneamente indicato dal cliente, in quanto non corrispondente al reale beneficiario. L'art. 24 del D.lgs. 11/2010 esclude infatti che l'intermediario debba operare controlli ulteriori in ordine all'identificazione del beneficiario, anche qualora il cliente ne abbia fornito il nominativo. Il giudice – ponendosi in linea con l'orientamento seguito dall'Arbitro – ha precisato quindi che tale regime, volto ad assicurare la celerità delle transazioni e a ridurre i relativi costi, trova applicazione sia per la banca dell'ordinante sia per quella del beneficiario, con la precisazione che la prima ha tuttavia l'obbligo di compiere sforzi ragionevoli per il recupero delle somme erroneamente bonificate (nel caso di specie la banca si era immediatamente attivata a seguito della segnalazione del cliente, seppure con esito negativo per ragioni ad essa non imputabili).

<sup>1</sup> Sentenza del 27 settembre 2018, n. 9439, pronunciata nel giudizio di appello avverso la sentenza del Giudice di pace di Milano, n. 9984/2016.

<sup>2</sup> Sentenza del 21 dicembre 2018, n. 12952.



## *Gli assegni*



L'assegno bancario è un titolo di credito pagabile a vista contenente l'ordine impartito da un correntista alla propria banca di pagare a terzi (o a se stesso) una somma di denaro: in termini tecnici è un ordine del traente, rivolto al trattario, di eseguire il pagamento in favore di un beneficiario.

L'assegno circolare è un titolo di credito emesso da una banca autorizzata per somme che siano presso questa disponibili al momento dell'emissione: è pagabile a vista e non può essere emesso senza l'indicazione del nome del beneficiario. Per richiedere un assegno circolare non è necessario essere titolari di un conto corrente con la banca emittente.

Il DL 70/2011, convertito con modificazioni dalla L. 106/2011, ha apportato alcune modifiche alla disciplina sulla presentazione al pagamento contenuta nella cosiddetta

legge assegni (RD 1736/1933); in particolare è stata introdotta la facoltà di presentare gli assegni al pagamento nella tratta interbancaria anche in forma elettronica.

Ai sensi del decreto del Ministero dell'Economia e delle finanze del 3 ottobre 2015 e del regolamento della Banca d'Italia del 22 marzo 2016, le attività di presentazione al pagamento degli assegni nella tratta interbancaria sono effettuate attraverso la procedura interbancaria *check image truncation* (CIT); tale procedura, che consente l'acquisizione, la trasmissione e il trattamento delle immagini digitalizzate degli assegni, è entrata in vigore il 29 gennaio 2018. La riforma ha consentito inoltre di chiudere, a partire dal 1° aprile 2019, le stanze di compensazione gestite dalla Banca d'Italia.

*La mancata indicazione della data di emissione negli assegni bancari.* – L'Arbitro si è occupato del caso di un assegno bancario emesso dal ricorrente senza indicazione della data di emissione sul quale, al momento dell'incasso, il beneficiario aveva indicato, per mero errore materiale, una data non corretta (antecedente di oltre un anno rispetto a quella di effettiva negoziazione). Il ricorrente, contestando la negligenza della banca trattaria, si lamentava del fatto che l'addebito dell'assegno con valuta antergata avesse generato uno scoperto in quanto alla data di (presunta) emissione del titolo il conto non era capiente; ciò aveva comportato l'addebito di interessi a carico del ricorrente di cui era stato chiesto il rimborso. Il Collegio ha rigettato il ricorso, rilevando che il danno patito dal ricorrente è anzitutto imputabile a una sua disattenzione, consistita nell'emissione di un assegno bancario privo di data e che nessun comportamento colposo può essere imputato alla banca in quanto l'errore denunciato non assume rilevanza se non si dimostra che era riconoscibile dalla banca trattaria al momento del pagamento dell'assegno. Nessuna censura può quindi essere mossa all'intermediario quando l'assegno, pur emesso senza data, sia presentato per l'incasso completo di tale requisito apposto, a sua insaputa, da soggetti diversi dall'emittente<sup>117</sup>.

*Il difetto di provvista.* – Sono stati sottoposti all'Arbitro ricorsi volti a far dichiarare illegittimi la levata del protesto e l'iscrizione del nominativo dei ricorrenti nel registro informatico dei protesti da parte dell'intermediario in relazione ad assegni bancari emessi in difetto di provvista. Dopo aver ricordato i presupposti del protesto (assegno presentato per il pagamento nel termine utile e assenza di fondi sufficienti per onorarlo) e la sua funzione (indurre il debitore all'adempimento evitando il discredito della pubblicità del mancato pagamento del titolo), in un caso il Collegio ha ritenuto che il protesto fosse stato levato legittimamente dall'intermediario: ha poi dichiarato infondata la lamentela del ricorrente di non avere ricevuto una comunicazione di preavviso del protesto in quanto non prevista dalla legge e ha rigettato anche la richiesta di cancellazione dell'iscrizione dal registro informatico dei protesti<sup>118</sup>.

<sup>117</sup> Decisione [23876/2018](#).

<sup>118</sup> Decisione [14806/2018](#).

*Gli assegni clonati.* – Alcune decisioni dell’ABF hanno riguardato casi in cui veniva contestato alla banca trattaria di avere erroneamente pagato assegni bancari clonati (negoziati per il tramite della procedura di *check truncation*), che nel loro complesso apparivano conformi al libretto originale. L’Arbitro si è in particolare occupato del valore del presidio di sicurezza adottato dalla banca costituito dal codice bidimensionale (*QR code*).

Il contenuto del codice bidimensionale, apposto sui moduli cartacei dalla banca, è leggibile in fase di acquisizione dell’immagine e dovrebbe individuare in modo univoco ogni singolo assegno, verificandone la genuinità. Secondo l’intermediario, da un’attenta analisi, si sarebbe potuto rilevare un *QR code* non del tutto coincidente, ma il codice non è tra gli elementi la cui difformità può essere rilevata a “colpo d’occhio”.

Il Collegio ha al contrario ritenuto che la lettura di tale presidio di sicurezza – finalizzato alla verifica della corrispondenza tra l’assegno presentato all’incasso e quello emesso in sede di consegna del libretto al cliente – sia un adempimento che rientri tra i controlli attivabili dalla banca secondo la diligenza qualificata che ad essa è richiesta. Ne consegue che la mancata verifica del *QR code* comporta la responsabilità della banca trattaria per il pagamento dell’assegno clonato. Il Collegio ha quindi accolto il ricorso, disponendo il rimborso delle somme oggetto degli assegni<sup>119</sup>.

*La contraffazione degli assegni circolari.* – Il Collegio di coordinamento si è pronunciato sulla nozione di cliente in una controversia relativa al mancato pagamento di un assegno circolare contraffatto, negoziato in forma elettronica attraverso la procedura *check image truncation* (CIT). L’Arbitro è stato chiamato a decidere se il ricorrente (che aveva ricevuto un assegno circolare a fronte della vendita di un orologio di valore) potesse qualificarsi come “cliente” dell’intermediario emittente. Nel caso esaminato la contraffazione dell’assegno si era realizzata con l’intervento di un terzo che, qualificandosi come dipendente dell’intermediario emittente, aveva dato riscontro positivo alla richiesta circa la validità dell’assegno (bene-emissione) formulata telefonicamente dalla banca negoziatrice presso la quale il ricorrente era intestatario di un conto corrente.

L’Arbitro ha osservato che la nozione di cliente, in base alla normativa di attuazione<sup>120</sup> dell’art. 128-bis TUB, è fondata sull’esistenza di una relazione con l’intermediario, che può discendere non solo da un contratto ma anche da un “contatto sociale qualificato” da cui scaturiscono specifici obblighi di protezione. Ad avviso dell’ABF nel caso esaminato il ricorrente poteva ritenersi cliente dell’intermediario emittente: la normativa di settore<sup>121</sup> pone a carico delle banche che emettono assegni circolari specifici obblighi per garantirne la regolare circolazione, configurabili come obblighi di protezione in favore dei soggetti che entrino in contatto con le stesse. Il Collegio ha evidenziato che il ricorrente era entrato in contatto con la “sfera di influenza” dell’intermediario emittente: al numero telefonico di quest’ultimo era stata infatti indirizzata la richiesta di bene-emissione.

<sup>119</sup> Decisione **14232/2018**.

<sup>120</sup> Delibera CICR 275/2008 e disposizioni ABF.

<sup>121</sup> Circolare della Banca d’Italia 229/1999.

L'ABF ha quindi riconosciuto la responsabilità sia dell'intermediario negoziatore, sia della banca emittente per comportamento negligente. La banca negoziatrice non aveva adottato le cautele necessarie a fronte dell'anomalia del titolo presentato (privo del codice bidimensionale richiesto dalla procedura interbancaria CIT), limitandosi a effettuare una telefonata: avrebbe invece dovuto quanto meno ottenere una conferma scritta da parte dell'emittente e identificare con modalità più sicure il funzionario che forniva il bene-emissione. La banca emittente non aveva rispettato l'obbligo (previsto dalla normativa sugli assegni) di garantire assetti organizzativi e controlli interni idonei ad assicurare la regolare gestione dello strumento di pagamento. L'intermediario – che a fronte di precedenti episodi aveva tra l'altro inserito nella rete interbancaria due messaggi di allarme in cui invitava a richiedere il bene-emissione esclusivamente attraverso uno specifico indirizzo di posta elettronica – non era infatti riuscito a risolvere il problema delle interferenze nella propria linea telefonica in un arco temporale sufficientemente lungo (circa dieci mesi) rispetto alla scoperta del primo episodio di contraffazione, avvenuto mediante la fraudolenta intromissione nella linea telefonica<sup>122</sup>.

In un altro ricorso proposto nei confronti della banca emittente e di quella negoziatrice per assegno circolare contraffatto, il Collegio ha escluso la responsabilità della banca negoziatrice in quanto dall'esame diretto dell'assegno clonato non si ravvisavano alterazioni evidenti tali da riscontrarne la falsificazione; ha invece condannato la banca emittente nel presupposto che questa, avendo avuto a disposizione la materialità dell'assegno clonato nell'ambito della negoziazione del titolo avvenuta in stanza di compensazione, avrebbe dovuto verificarne con diligenza l'autenticità. Ai fini della domanda risarcitoria l'Arbitro ha valutato che il ricorrente, con imprudenza, aveva inviato la fotografia del titolo al presunto venditore in modo da garantire la propria affidabilità, agevolando così la truffa a suo danno: ha pertanto ritenuto sussistente un concorso di colpa tra ricorrente e intermediario riconoscendo quindi il risarcimento del danno in misura pari alla metà del valore dell'assegno<sup>123</sup>.



Il Tribunale di Napoli ha richiamato il consolidato orientamento della Cassazione<sup>1</sup>, seguito anche dall'ABF, secondo cui, nel caso di incasso di un assegno bancario con firma di traenza falsificata, la banca trattaria non può essere considerata responsabile nei confronti del proprio correntista in ogni caso, ma solo qualora la falsificazione sia rilevabile mediante un semplice esame visivo, non essendo la banca tenuta a

<sup>1</sup> Cass., Sez. III, 4 ottobre 2011, n. 20292.

<sup>122</sup> Collegio di coordinamento, decisione [7283/2018](#).

<sup>123</sup> Decisione [13038/2018](#).



disporre di particolari attrezzature per verificare l'autenticità della sottoscrizione. Nel caso di specie il giudice ha ritenuto la banca responsabile in quanto la falsità della firma emergeva in modo evidente dal raffronto con lo specimen depositato dal cliente: ha pertanto condannato l'intermediario a risarcire il danno subito dal cliente a titolo di responsabilità contrattuale<sup>2</sup>.

Il Tribunale di Torino si è pronunciato in relazione a un caso riguardante il mancato pagamento di due assegni circolari contraffatti, ricevuti dal prenditore come corrispettivo della vendita di due orologi di valore, consegnati all'acquirente dopo che la richiesta di bene-emissione della banca negoziatrice era stata positivamente riscontrata da parte di un terzo; tale soggetto introducendosi illecitamente nelle linee telefoniche della banca (apparentemente) emittente, si era qualificato come dipendente di questa. Il giudice, allineandosi alla posizione assunta dall'Arbitro, ha ravvisato la responsabilità di entrambi gli intermediari coinvolti. La banca che figurava come emittente gli assegni circolari – pur consapevole di avere già subito altri episodi di manomissione delle proprie linee telefoniche – non aveva adeguatamente segnalato alle altre banche tale circostanza, né aveva adottato le necessarie contromisure; la banca negoziatrice si era limitata a ottenere il bene-emissione telefonicamente, senza richiedere una conferma scritta, né espletare controlli per identificare il funzionario competente a fornire l'informazione richiesta, assumendo un comportamento non conforme allo standard di diligenza professionale imposto dall'attività bancaria. Il Tribunale ha peraltro limitato il risarcimento del danno, ravvisando un concorso di colpa dello stesso prenditore dell'assegno per avere consegnato i beni venduti senza attendere l'effettivo pagamento, nonostante alcuni segnali di comportamento sospetto del delegato del compratore<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> Sentenza dell'11 settembre 2018, n. 7786.

<sup>3</sup> Sentenza del 23 novembre 2017.



## *I sistemi privati di informazione creditizia*



I sistemi di informazione creditizia (SIC) sono basi dati private consultabili dalle banche e dagli altri intermediari finanziari per verificare l'affidabilità e la puntualità della clientela nei pagamenti; sono utilizzati dagli intermediari per valutare l'opportunità di concedere ai clienti finanziamenti in qualsiasi forma. I SIC possono contenere informazioni di tipo negativo, che riguardano ad esempio rapporti di credito per i quali si sono verificati inadempimenti, o di tipo positivo, che prescindono dalla sussistenza di inadempimenti (pagamento delle rate ed estinzione del credito).

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

Prima di procedere alla segnalazione l'intermediario ha il dovere di avvisare l'interessato che può evitare l'iscrizione ai SIC (relativa al primo ritardo nei rimborsi) con il versamento della rata scaduta; un successivo ritardo nei pagamenti nell'ambito del medesimo rapporto di credito viene invece segnalato immediatamente. L'art. 125, comma 3, TUB prevede l'obbligo di preventiva informazione del consumatore a fronte della prima segnalazione a una banca dati di informazioni negative, così come previsto dall'art. 4, comma 7, del Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati.

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

L'Arbitro ha ribadito che i requisiti di legittimità per l'iscrizione di un nominativo in un SIC sono da un lato la veridicità sostanziale dell'inadempimento del cliente segnalato (presupposto sostanziale), dall'altro il rispetto delle garanzie procedurali che impongono al segnalante di preavvisare il cliente della prossima iscrizione (presupposto formale)<sup>124</sup>.

*Il presupposto sostanziale.* – L'Arbitro ha affermato che il contenuto ammontare dell'esposizione debitoria – connesso con la modesta entità della somma finanziata e delle rate di rimborso – non è idoneo a sminuire la gravità dell'inadempimento (nel caso in esame, reiterato e sussistente), né rende erronea o non veritiera la rappresentazione che deriva dalla segnalazione, ossia quella di un soggetto non affidabile in quanto ripetutamente moroso rispetto agli obblighi contrattualmente assunti<sup>125</sup>.

*Il presupposto formale.* – L'Arbitro ha confermato il proprio consolidato orientamento<sup>126</sup> in base al quale spetta all'intermediario segnalante provare che il cliente è stato posto nelle condizioni di conoscere l'intenzione della banca di procedere alla segnalazione del suo nominativo in un SIC<sup>127</sup>.

Il Collegio ha ribadito che i metodi di spedizione del preavviso – che prevedano un sistema di tracciatura mediante un servizio di localizzazione satellitare GPS e la lettura di un codice a barre univoco assegnato a ogni lettera con l'apposito palmare in dotazione al personale addetto alla distribuzione – sono in grado di registrare il nome del destinatario, la

<sup>124</sup> Decisione **25824/2018**.

<sup>125</sup> Decisione **25841/2018**.

<sup>126</sup> Collegio di coordinamento, decisione **3089/2012**.

<sup>127</sup> Decisione **1826/2018**.

data e l'ora del recapito e sono in linea con la normativa che disciplina i sistemi di recapito della corrispondenza a data e ora certa. Nel caso specifico l'Arbitro ha reputato provato l'invio del preavviso, in considerazione del fatto che l'intermediario aveva prodotto le attestazioni rilasciate dallo spedizioniere nelle quali erano indicate le singole lettere spedite, individuate secondo una specifica numerazione corrispondente a quella riportata sulle copie prodotte dall'intermediario, da cui risultava l'effettivo recapito alla ricorrente<sup>128</sup>.

In un caso in cui la prima comunicazione di preavviso risultava inviata dopo la segnalazione, il Collegio ha affermato che tale ritardo rende legittima l'iscrizione del nominativo del cliente in un SIC solo per il periodo successivo a quello di ricezione della comunicazione: occorre infatti valorizzare la finalità della segnalazione preventiva, volta a porre il debitore nella situazione di rimediare all'inadempimento. Nella vicenda in esame, il debitore non aveva sfruttato tale situazione, rimanendo inadempiente anche dopo avere ricevuto l'avviso. Il Collegio ha pertanto ordinato la cancellazione delle segnalazioni soltanto con riferimento a quelle relative al periodo precedente la comunicazione<sup>129</sup>.

*La conservazione delle informazioni negative.* – Le informazioni creditizie di tipo negativo relative a inadempimenti non successivamente regolarizzati possono essere conservate nel SIC non oltre 36 mesi dalla data di scadenza contrattuale del rapporto oppure, per altre vicende rilevanti in relazione al pagamento, dalla data in cui è risultato necessario il loro ultimo aggiornamento, o comunque dalla data di cessazione del rapporto<sup>130</sup>. Nel caso in esame, considerato che il credito oggetto di segnalazione era stato ceduto dalla banca ad altro intermediario, l'Arbitro ha stabilito che il termine di cancellazione della segnalazione decorre dalla data della cessione, essendo questa classificabile nella categoria di “altre vicende rilevanti in relazione al pagamento”, e non dalla (precedente) data di scadenza contrattuale del rapporto, come invece affermato dal ricorrente<sup>131</sup>.

*Il risarcimento del danno.* – Il Collegio di Coordinamento è intervenuto sul tema del risarcimento del danno stabilendo che, in caso di segnalazione illegittima, al cliente spetta il risarcimento sia del danno patrimoniale, la cui esistenza ed entità egli sia in grado di dimostrare, sia del danno non patrimoniale, la cui sussistenza non è *in re ipsa* (ossia, non deriva dal solo fatto dell'iscrizione in una banca dati sul credito), ma va provata anche facendo ricorso a presunzioni semplici e a nozioni di comune esperienza; in tal caso si potrà ricorrere alla liquidazione equitativa, ma rimane onere della parte ricorrente indicare al Collegio idonei elementi di valutazione.

Con riguardo al danno non patrimoniale, secondo il Collegio, è nozione di comune esperienza che le segnalazioni presso le banche dati sul credito determinino in coloro che possono visionarle il convincimento che il soggetto segnalato non sia un buon pagatore:

---

<sup>128</sup> Decisione **1523/2018**.

<sup>129</sup> Decisione **12644/2018**.

<sup>130</sup> Art. 6, comma 5, Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati.

<sup>131</sup> Decisione **5468/2018**.

resta dunque accertato che l'illegittimità sostanziale della segnalazione cagioni un danno che, se provato, deve essere risarcito; al contrario, quando la segnalazione risulti illecita per ragioni procedurali (ad es. mancata prova del preavviso), si esclude la tutela risarcitoria del danno non patrimoniale qualora l'inadempimento sussista e il segnalato si sia già rivelato un "cattivo pagatore". L'Arbitro ha quindi accolto la domanda di risarcimento del danno non patrimoniale reputando pacifico, nei fatti, che la ricorrente fosse stata erroneamente segnalata quale garante in relazione a un contratto di mutuo ipotecario e ha ritenuto che, ai fini del danno subito, la ricorrente avesse offerto elementi utili per una valutazione favorevole (ad es. la permanenza della segnalazione in banca dati, la mancata prova dell'avvenuto preavviso di iscrizione, la cancellazione della segnalazione dopo la presentazione del reclamo). Rispetto al risarcimento del danno richiesto (pari a 5.000 euro), l'ABF ha ritenuto congruo riconoscere la somma di 3.000 euro, equitativamente determinata<sup>132</sup>.



La Corte di cassazione si è espressa in merito alle conseguenze derivanti dall'illegittima segnalazione presso un SIC. Secondo la Corte sia il danno patrimoniale sia quello non patrimoniale non possono essere considerati *in re ipsa*, ossia derivare dal solo fatto dell'iscrizione in una banca dati sul credito; il danno deve essere sempre provato dall'interessato, a pena dello snaturamento delle funzioni della responsabilità extracontrattuale (cosiddetta aquiliana); la posizione dell'interessato è tuttavia agevolata dall'onere della prova più favorevole, come descritto all'art. 2050 c.c.<sup>1</sup>, rispetto alla regola generale del danno aquiliano, nonché dalla possibilità di dimostrare il danno anche solo attraverso semplici presunzioni e dal risarcimento secondo equità.

Nel caso oggetto di esame da parte della Corte, il danno patrimoniale non è stato riconosciuto in quanto il cliente aveva dato atto soltanto della compromissione dell'accesso al credito con conseguente impossibilità di dare seguito ai propri progetti di espansione e consolidamento aziendale. Il danno non patrimoniale, la cui sussistenza invece non è stata esaminata dalla Corte, era stato già riconosciuto dal Tribunale di Roma<sup>2</sup> sulla base della circostanza che il rifiuto del credito era derivato dall'aver considerato il cliente un "cattivo pagatore"<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Ai sensi dell'art. 2050 c.c., chiunque cagiona danno ad altri nello svolgimento di un'attività pericolosa, per sua natura o per la natura dei mezzi adoperati, è tenuto al risarcimento, se non prova di avere adottato tutte le misure idonee a evitare il danno.

<sup>2</sup> Sentenza del 27 marzo 2014 n. 7087.

<sup>3</sup> Ordinanza dell'8 gennaio 2019, n. 207.

<sup>132</sup> Collegio di coordinamento, decisione [1642/2019](#).



## La Centrale dei rischi



La **Centrale dei rischi** (CR) è un sistema informativo sull'indebitamento della clientela nei confronti di banche, società finanziarie vigilate dalla Banca d'Italia e società veicolo di cartolarizzazione dei crediti.

La CR ha l'obiettivo di migliorare il processo di valutazione del merito di credito della clientela, innalzare la qualità dei crediti concessi dagli intermediari e rafforzare la stabilità finanziaria del sistema creditizio.

Gli intermediari comunicano mensilmente alla Banca d'Italia i crediti vantati nei confronti dei propri clienti; sono oggetto di segnalazione i crediti pari o superiori a 30.000 euro e quelli in sofferenza di almeno 250 euro.

Gli intermediari devono informare per iscritto tutti i clienti in occasione della prima segnalazione a sofferenza. Il cliente consumatore, ai sensi dell'art. 125 TUB, ha diritto a ricevere un preavviso quando l'intermediario comunica per la prima volta informazioni negative sul suo conto (ossia quando si evidenzia un inadempimento persistente o una sofferenza).

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

L'Arbitro si è occupato sia dei presupposti sostanziali delle segnalazioni, sia della regolarità della procedura adottata dagli intermediari per l'iscrizione nella Centrale dei rischi.

*I presupposti sostanziali.* – L'Arbitro ha confermato il proprio consolidato orientamento secondo il quale la segnalazione di una posizione a sofferenza non può scaturire dal mero ritardo nel pagamento del debito né dal volontario inadempimento, ma dall'accertamento di una grave e non transitoria difficoltà economica del debitore.

Secondo il Collegio, oltre al dovere di instaurare (se necessario) un reale e chiaro contraddittorio con il cliente, anche al fine di consentirgli di verificare e/o contestare lo stato di insolvenza e di predisporre ogni misura idonea a evitare l'iscrizione, l'intermediario deve procedere con estrema attenzione nella ponderata valutazione della complessiva situazione del debitore prima di effettuare una qualsivoglia segnalazione alla Centrale dei rischi. Una tale valutazione si può evincere, ad esempio, da una pluralità di elementi ulteriori, quali la presenza di protesti, iscrizioni

di ipoteche giudiziali, provvedimenti monitori e azioni esecutive, idonei a provare lo stato di insolvenza del debitore.

L'Arbitro ha quindi ritenuto illegittima la segnalazione a sofferenza di un cliente non consumatore per un'esposizione maturata su una carta di credito, dal momento che l'intermediario non aveva fornito alcuna prova dell'effettiva situazione patrimoniale di insolvenza del debitore, né aveva in alcun modo dimostrato di avere compiuto la necessaria valutazione della "complessiva situazione finanziaria del cliente"<sup>133</sup>.

*Il presupposto procedurale.* – Il Collegio ha ricordato che l'obbligo di avviso al cliente di segnalazione in Centrale dei rischi non costituisce condizione di legittimità della segnalazione, come invece avviene per i SIC, ma rileva unicamente quale obbligo di trasparenza, la cui violazione può condurre esclusivamente a un eventuale risarcimento del danno<sup>134</sup>. Nel caso in esame il Collegio non ha ritenuto soddisfatto, oltre al requisito sostanziale, neppure il requisito formale dell'avviso di segnalazione, considerato che la banca aveva fornito copia della lettera di preavviso mediante raccomandata a/r, senza tuttavia produrre la ricevuta di ritorno della stessa<sup>135</sup>.

*La procedura di sovraindebitamento.* – L'Arbitro si è espresso sulle conseguenze che la presentazione della domanda di ammissione alla procedura di composizione della crisi di sovraindebitamento determina sulle segnalazioni presso la Centrale dei rischi. Secondo il Collegio, in base alle disposizioni di Banca d'Italia di cui alla circolare 139/91<sup>136</sup>, la segnalazione a sofferenza è legittima qualora sia antecedente alla domanda di ammissione alla composizione della crisi, mentre deve essere derubricata a "inadempienza probabile"<sup>137</sup> qualora l'inadempimento sia segnalato successivamente alla data di tale domanda<sup>138</sup>.

*Gli accordi transattivi.* – In base alla circolare della Banca d'Italia 139/1991<sup>139</sup>, in caso di accordo transattivo intervenuto tra intermediario e cliente, il Collegio ha considerato legittima la segnalazione alla Centrale dei rischi nella categoria delle "sofferenze - crediti passati a perdita", della quota del credito a sofferenza non recuperata in quanto non coperta dall'accordo<sup>140</sup>.

---

<sup>133</sup> Decisione **20676/2018**.

<sup>134</sup> Circolare della Banca d'Italia 139/1991, cap. 1, sez. 1, par. 4.

<sup>135</sup> Decisione **10448/2018**.

<sup>136</sup> Circolare della Banca d'Italia 139/1991, cap. 2, sez. 6, par. 21.

<sup>137</sup> Ai sensi della circolare della Banca d'Italia 139/1991, cap. 2, sez. 3, par. 9, sono inadempienze probabili: "le linee di credito concesse ad un debitore sul quale l'intermediario abbia espresso un giudizio circa l'improbabilità che adempia integralmente alle proprie obbligazioni (in linea capitale e/o interessi) senza il ricorso ad azioni quali l'escussione delle garanzie. Tale valutazione deve essere operata in modo indipendente dalla presenza di eventuali importi (o rate) scaduti e non pagati".

<sup>138</sup> Decisione **8639/2018**.

<sup>139</sup> Circolare della Banca d'Italia 139/1991, cap. 2, sez. 2, par. 5.5.

<sup>140</sup> Decisione **15377/2018**.



Il Tribunale di Alessandria si è espresso sia sul preavviso sia sui presupposti per la segnalazione a sofferenza di una società commerciale nella Centrale dei rischi.

Con riguardo al preventivo avviso, il giudice ha menzionato l'orientamento consolidato dell'Arbitro, secondo il quale l'invio al cliente dell'informativa di imminente segnalazione non è un requisito di validità della segnalazione medesima e la mancata informativa costituisce, se ne ricorrono i presupposti, solo una delle condizioni per affermare l'esistenza di un obbligo risarcitorio a carico dell'intermediario.

Il Tribunale, confermando le conclusioni dell'Arbitro, ha osservato in primo luogo che l'obbligo di comunicazione al cliente previsto dall'art. 4 del Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati non risulta applicabile alle segnalazioni presso la Centrale dei rischi; in secondo luogo ha rilevato che l'obbligo di preavviso trova fondamento nell'art. 125, comma 6, TUB, che è applicabile unicamente alle segnalazioni eseguite nei confronti di un consumatore e non, come nel caso di specie, di una società commerciale; infine ha osservato che, ai sensi della circolare della Banca d'Italia 139/1991<sup>1</sup> è previsto l'obbligo di informativa, ma non di preavviso, a carico dell'intermediario finanziario.

Per quanto attiene alla legittimità della segnalazione, il giudice ha ripreso l'orientamento della Corte di cassazione secondo la quale la segnalazione di una posizione in sofferenza presso la Centrale dei rischi richiede un'analisi, da parte dell'intermediario, riferibile alla complessiva situazione finanziaria del cliente; tale valutazione non può quindi scaturire dal mero ritardo nel pagamento del debito o dal volontario inadempimento, ma deve essere basata sul riscontro di una situazione patrimoniale deficitaria, caratterizzata da una grave e non transitoria difficoltà economica, equiparabile (anche se non coincidente) con la condizione di insolvenza.

Nel caso in esame il Tribunale ha accertato la sussistenza dei presupposti previsti dalla normativa per la segnalazione a sofferenza, rigettando quindi la relativa domanda di cancellazione e di condanna al risarcimento dei danni<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Circolare della Banca d'Italia 139/1991, cap. 2, sez. 2, par. 1.5.

<sup>2</sup> Sentenza del 5 febbraio 2018, n. 96.



## La Centrale di allarme interbancaria



L'art. 10-bis della L. 386/1990 ha istituito presso la Banca d'Italia la Centrale di allarme interbancaria (CAI), un archivio informatizzato che mira a sanzionare e a prevenire l'utilizzo anomalo degli assegni (bancari e postali) e delle carte di pagamento, allo scopo di aumentare la sicurezza e rafforzare la fiducia dei cittadini in questi strumenti alternativi al contante.

La CAI contiene tra l'altro le generalità di chi ha emesso assegni bancari e postali senza autorizzazione o senza disporre dei fondi necessari (provvista), nonché dei soggetti ai quali è stata revocata l'autorizzazione all'utilizzo di carte di pagamento.

In base alla L. 386/1990, nel caso di mancato pagamento dell'assegno per difetto di provvista, l'intermediario prima di procedere alla segnalazione deve avvisare l'interessato che, scaduto il termine per fornire la prova del pagamento tardivo, il suo nominativo sarà iscritto in CAI e dalla stessa data gli sarà revocata ogni autorizzazione a emettere assegni (art. 9-bis).

L'intermediario non è invece tenuto al preavviso nel caso di mancato pagamento di un assegno emesso senza autorizzazione, che comunque comporta la revoca dell'autorizzazione all'emissione di assegni.

Il D.lgs. 218/2017, in vigore dal 13 gennaio 2018, ha inoltre introdotto l'obbligo per gli intermediari di preavvisare il cliente della revoca dell'autorizzazione all'utilizzo della carta e della conseguente segnalazione in CAI; quest'ultima può essere evitata mediante la regolarizzazione della relativa posizione di debito entro la data indicata nella comunicazione (art. 10-ter, L. 386/1990).

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

*La revoca della carta di credito.* – L'Arbitro si è espresso sulla legittimità della segnalazione nella Centrale di allarme interbancaria in caso di revoca della carta di credito, per ritardi nel pagamento, in mancanza di preavviso al segnalato. Secondo la normativa di riferimento<sup>141</sup>, la segnalazione alla CAI avviene automaticamente al verificarsi dell'evento oggetto della rilevazione. Pertanto la revoca dell'autorizzazione all'utilizzo delle carte è presupposto

<sup>141</sup> L. 386/1990 (art. 10-bis) e normativa di attuazione (DM 458/2001 e regolamento della Banca d'Italia del 29 gennaio 2002).



necessario e sufficiente per l'iscrizione nell'archivio e, di conseguenza, gli intermediari hanno l'obbligo di effettuare tale segnalazione non appena dispongano la revoca<sup>142</sup>.

L'Arbitro inoltre – nel confermare che non sussiste alcun obbligo di preavviso di iscrizione in CAI – ha precisato, in conformità con l'orientamento della Corte di cassazione<sup>143</sup>, che la revoca della carta configura un'ipotesi di recesso unilaterale dal contratto; questo atto, avendo natura recettizia, deve essere comunicato al destinatario per avere efficacia: in assenza di tale comunicazione la segnalazione è pertanto inefficace<sup>144</sup>.

*L'emissione dell'assegno senza provvista.* – L'Arbitro si è occupato di un caso di emissione di assegno senza provvista, pagato tardivamente, precisando che le sanzioni previste dalla L. 386/90 per tale violazione e la relativa iscrizione in CAI possono essere evitate attraverso il pagamento di una penale pari al 10 per cento dell'importo facciale del titolo, degli interessi legali (calcolati sull'importo dell'assegno per il periodo che intercorre tra la data di presentazione dell'assegno e quella del pagamento tardivo) e delle spese relative all'eventuale protesto<sup>145</sup>.



La Corte di cassazione ha affrontato un caso in cui la segnalazione di revoca di una carta di debito è stata effettuata dall'intermediario in assenza di una preventiva comunicazione della revoca al cliente segnalato.

La Corte ha premesso che la normativa<sup>1</sup> riguardante le segnalazioni alla CAI non è risolutiva in quanto si limita a considerare la revoca un mero presupposto: la normativa non indica infatti come si debba strutturare la revoca della carta, ma si limita a prescrivere che le revoche effettivamente poste in essere devono essere comunicate alla CAI.

Ad avviso della Corte assume invece rilievo la struttura dell'atto di revoca: questa deve essere qualificata come atto di recesso che, in quanto negozio unilaterale recettizio, deve essere preventivamente comunicato al cliente per produrre effetti. Poiché nel caso di specie l'intermediario non aveva provveduto a comunicare al cliente il proprio recesso dal rapporto relativo alla carta di debito, la revoca e la correlata segnalazione sono state reputate inefficaci<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> L. 386/1990 (art. 10-bis) e normativa di attuazione (DM 458/2001, art. 7, e regolamento della Banca d'Italia del 29 gennaio 2002).

<sup>2</sup> Ordinanza del 13 giugno 2018, n. 15500.

<sup>142</sup> Decisione **25971/2018**; in senso conforme, decisione **1675/2019**.

<sup>143</sup> Ordinanza del 13 giugno 2018, n. 15500.

<sup>144</sup> Decisione **1540/2019**.

<sup>145</sup> Decisione **14803/2018**.

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

Le decisioni sui profili procedurali e sui limiti di competenza dell'ABF sono utili per comprendere quali controversie possono essere sottoposte all'attenzione dei Collegi. Si riportano alcune questioni affrontate nel 2018 con evidenza di singoli casi per meglio inquadrare le concrete fattispecie oggetto di esame.



### *Chi può presentare ricorso all'ABF (la legittimazione attiva)*

L'Arbitro ha chiarito che la possibilità di presentare ricorso all'ABF (legittimazione attiva) dipende dal possesso della qualità di cliente da parte del ricorrente, verificabile anche d'ufficio in assenza di una specifica eccezione dell'intermediario resistente. Inoltre ha ricordato che la nozione di cliente comprende sia coloro che hanno o hanno avuto un rapporto contrattuale con l'intermediario, sia quanti siano entrati in relazione con quest'ultimo per la prestazione di servizi bancari e finanziari.

L'Arbitro ha evidenziato che dalla nozione di cliente sono esclusi i soggetti che svolgono in via professionale attività nei settori bancario, finanziario, assicurativo, previdenziale e dei servizi di pagamento, a meno che essi agiscano per scopi estranei all'attività professionale.

Per quanto riguarda la legittimazione attiva dei coeredi, il Collegio di coordinamento si è occupato di un caso relativo a operazioni fraudolente su un bancomat il cui titolare, derubato durante il suo ricovero in ospedale, era poi deceduto. Alcuni dei coeredi avevano richiesto all'intermediario il rimborso delle somme indebitamente prelevate. La banca aveva eccepito il difetto di legittimazione dei ricorrenti, in quanto riteneva che la domanda dovesse essere presentata congiuntamente da tutti i coeredi. L'Arbitro ha stabilito che il singolo coerede è legittimato a far valere davanti all'ABF il credito del defunto caduto in successione, sia limitatamente alla propria quota sia per l'intero, senza che l'intermediario resistente possa eccepire l'inammissibilità del ricorso in ragione della mancata partecipazione degli altri coeredi, né possa chiamare in causa gli altri coeredi. Il pagamento compiuto dall'intermediario resistente a favore del coerede ricorrente ha efficacia liberatoria anche nei confronti degli altri coeredi, i quali possono far valere le proprie ragioni solo nei confronti del ricorrente stesso<sup>1</sup>.

Relativamente a un finanziamento stipulato dal coniuge (poi defunto) del ricorrente, l'Arbitro ha ritenuto assente la legittimazione attiva, dichiarando l'inammissibilità del ricorso

<sup>1</sup> Collegio di coordinamento, decisione [27252/2018](#).

poiché il ricorrente non aveva provato la propria qualità di erede del coniuge, intestatario originario del finanziamento, mediante l'allegazione della dichiarazione di successione<sup>2</sup>.



La Corte di cassazione si è espressa sul tema della legittimazione attiva del coerede in relazione ai crediti ereditari. Nel caso esaminato alcuni dei coeredi avevano agito nei confronti di un intermediario per ottenere il pagamento della quota di propria spettanza in ordine alle somme depositate sul conto corrente del defunto.

La Corte ha confermato il proprio indirizzo, fatto proprio anche dall'Arbitro, secondo il quale per il pagamento dei crediti ereditari ciascun coerede può agire sia per l'intero sia limitatamente alla propria quota, senza necessità che al giudizio partecipino tutti i coeredi. La riscossione da parte di uno dei coeredi potrà eventualmente dare luogo a pretese degli altri coeredi nei suoi confronti nell'ambito della divisione ereditaria. La Cassazione ha pertanto annullato la sentenza impugnata, che aveva invece ritenuto legittimo il diniego opposto dalla banca<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Cass., Sez. VI, 20 novembre 2017, n. 27417, che ha cassato Corte d'appello di Venezia, 17 marzo 2016, n. 612.



### *Nei confronti di chi è possibile presentare ricorso (la legittimazione passiva)*

L'Arbitro ha chiarito come la possibilità di chiamare un soggetto davanti all'ABF (legittimazione passiva) dipenda in primo luogo dall'effettiva titolarità del rapporto controverso in capo all'intermediario. A volte può accadere che il rapporto contrattuale sia oggetto di trasferimento per effetto di diverse operazioni (ad es. cessioni, cartolarizzazioni, fusioni), rendendo così più complicata l'individuazione del soggetto nei cui confronti è possibile agire.

La legittimazione passiva del convenuto di fronte all'Arbitro dipende dalla sua qualità di intermediario bancario o finanziario. In tema di cartolarizzazione di finanziamenti, la società che acquisisce i rapporti ceduti (società veicolo o *special purpose vehicle*, SPV) si avvale di norma di un intermediario (bancario o finanziario) per la loro gestione (*servicer*). L'Arbitro, nel confermare il proprio consolidato orientamento, ha chiarito che gli SPV, poiché non sono qualificati come intermediari finanziari e pertanto non sono sottoposti alla vigilanza della Banca d'Italia, sono privi di legittimazione passiva. Tuttavia, in caso di estinzione anticipata del finanziamento, qualora il relativo pagamento non venga effettivamente percepito dall'SPV ma dal *servicer*, è a quest'ultimo, incluso nel novero degli intermediari bancari o finanziari, che dovrà essere rivolta la richiesta di rimborso degli oneri non maturati, in quanto legittimato passivo.

<sup>2</sup> Decisione **4991/2018**.

Nei casi esaminati in cui il ricorrente aveva chiamato in causa sia la banca originaria sia il *servicer*, il Collegio ha disposto che quest'ultimo, in qualità di effettivo percettore delle somme pagate dal ricorrente, restituisse l'ammontare corrispondente agli oneri non maturati per effetto dell'estinzione anticipata del finanziamento<sup>3</sup>.

L'Arbitro si è occupato anche del contenzioso riguardante le quattro banche sottoposte a procedura di risoluzione nel 2015 e successivamente interessate da una cessione delle aziende bancarie a un ente-ponte, a sua volta incorporato da altro intermediario. In particolare in un caso il ricorrente – che aveva stipulato con la banca in risoluzione un finanziamento poi anticipatamente estinto – ha chiamato dinanzi all'ABF la banca incorporante per il rimborso degli oneri non maturati a causa dell'estinzione anticipata del prestito. Il Collegio ha chiarito che, nel caso in cui l'estinzione anticipata sia avvenuta prima dell'avvio della procedura di risoluzione, ai fini della legittimazione passiva della banca incorporante occorre fare riferimento alla data di presentazione del reclamo. Poiché questo era stato presentato solo successivamente alla data di cessione all'ente-ponte, l'Arbitro ha ritenuto che la posizione debitoria nascente dall'estinzione anticipata del finanziamento non si fosse trasferita all'ente-ponte, e quindi che la banca convenuta, che aveva incorporato l'ente-ponte, fosse priva di legittimazione passiva<sup>4</sup>.



La Corte d'appello di Milano si è occupata della legittimazione passiva di un ente-ponte costituito in occasione della risoluzione di un intermediario in crisi<sup>1</sup>. Giungendo a una conclusione in linea con l'indirizzo seguito dall'ABF<sup>2</sup>, la Corte ha escluso la legittimazione passiva dell'ente-ponte con riguardo ad azioni risarcitorie aventi ad oggetto danni derivati da condotte poste in essere dalla banca in risoluzione, qualora queste non siano state ancora esperite alla data di efficacia della cessione all'ente-ponte delle attività e passività della banca risolta. Ciò in quanto il provvedimento della Banca d'Italia che ha disposto la risoluzione prevede il subentro dell'ente-ponte nei soli giudizi risarcitori già pendenti al momento della cessione. Nel caso di specie, in cui l'azione risarcitoria era stata esperita da azionisti della banca posta in risoluzione circa sei mesi dopo tale data, la Corte d'appello ha dichiarato il difetto di legittimazione passiva dell'intermediario convenuto<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Si fa riferimento alla risoluzione disposta dalla Banca d'Italia con provvedimento del 21 novembre 2015.

<sup>2</sup> Decisioni [22550/2018](#) e [4448/2019](#).

<sup>3</sup> Sentenza 28 febbraio 2019, n. 917, che ha riformato la sentenza del Tribunale di Milano, 8 novembre 2017, n. 11173.

<sup>3</sup> Decisioni [9489/2018](#) e [15289/2018](#).

<sup>4</sup> Decisioni [22550/2018](#) e [4448/2019](#).



## La competenza per materia, temporale e per valore

In un caso il ricorrente lamentava l'illegittima applicazione dell'imposta di bollo su due libretti di risparmio e chiedeva la restituzione delle somme addebitate. Il ricorso è stato dichiarato inammissibile in quanto avente ad oggetto l'applicazione di norme tributarie, questione che non può essere conosciuta dall'ABF; la competenza di quest'ultimo riguarda infatti le controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari<sup>5</sup> e non si estende alle controversie afferenti alla corretta interpretazione e alla conseguente applicazione della normativa tributaria.

L'Arbitro si è pronunciato su una richiesta di risarcimento danni per la presunta violazione degli obblighi di informazione e di assistenza nell'ambito di una procedura di trasferimento titoli. Il cliente lamentava in particolare la mancata consegna della certificazione fiscale che gli avrebbe consentito di fruire di benefici fiscali. Il Collegio ha affermato la propria competenza ritenendo che la questione non riguardasse l'interpretazione di una norma fiscale, ma il comportamento dell'intermediario nell'adempiere ai propri obblighi informativi e di trasparenza<sup>6</sup>.

In un altro ricorso in cui il cliente contestava la condotta dell'intermediario nella prestazione del servizio di consulenza finanziaria all'investimento mediante compravendita di strumenti finanziari – anche al fine di applicare commissioni di negoziazione in misura maggiore rispetto a quelle contrattualmente stabilite – il ricorso è stato dichiarato irricevibile perché relativo alla prestazione di servizi di investimento, materia sulla quale è competente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie<sup>7</sup>.

In tema di operazioni in pietre preziose, un ricorrente esponeva di aver acquistato da una società terza tre diamanti presso lo sportello di una banca, contestava il prezzo pagato per gli stessi (a suo dire molto superiore al prezzo di mercato) e chiedeva la risoluzione dei relativi contratti di compravendita. L'Arbitro, rilevato che la controversia riguardava un'attività di investimento, ha dichiarato il ricorso inammissibile<sup>8</sup>.

Per quanto attiene alla competenza temporale, il Collegio ha chiarito che in caso di controversia avente ad oggetto un rapporto contrattuale sorto anteriormente al 1° gennaio 2009<sup>9</sup>, l'incompetenza temporale deve essere dichiarata solo se le ragioni alla base della richiesta (*causa petendi*) si fondano su vizi genetici del rapporto. In particolare il ricorrente lamentava l'usurarietà del tasso contrattualmente previsto, l'indeterminatezza del tasso annuo effettivo globale (TAEG) o la sua erronea indicazione nel contratto, nonché incertezze in merito all'Euribor applicato come riferimento del tasso di interesse praticato. Nel caso di specie, considerato che il

<sup>5</sup> Decisione **5156/2018**.

<sup>6</sup> Decisione **23268/2018**.

<sup>7</sup> Decisione **3733/2018**.

<sup>8</sup> Decisione **22690/2018**.

<sup>9</sup> La data indica, come noto, il limite temporale di competenza dell'ABF.

contratto oggetto del ricorso era stato stipulato nel novembre 2007 e che il vizio dedotto dal ricorrente riguardava la fase genetica del rapporto, il ricorso è stato dichiarato inammissibile<sup>10</sup>.

L'ABF è invece competente quando la controversia riguarda un rapporto sorto anteriormente al 1° gennaio 2009, ma ancora efficace successivamente a tale data, e l'oggetto del contendere si fonda su una divergenza tra le parti relativa agli effetti del contratto prodottisi successivamente al menzionato limite temporale<sup>11</sup>.

In tema di competenza per valore, l'Arbitro ha sottolineato che il limite di 100.000 euro non trova applicazione soltanto nei casi di domande aventi ad oggetto formalmente e direttamente l'attribuzione di una somma di denaro da parte dell'intermediario, e volte dunque a ottenere la condanna di quest'ultimo al relativo pagamento. Il limite preclude anche quelle domande che, pur riguardanti l'accertamento di diritti o obblighi che abbiano a oggetto prestazioni di valore superiore alla soglia, siano strumentalmente ed esclusivamente finalizzate alla condanna dell'intermediario per importi superiori a 100.000 euro. Nel caso di specie il ricorrente aveva formulato una domanda di mero accertamento del proprio diritto alla liquidazione di due buoni – alle condizioni riportate sul retro dei medesimi – di valore rispettivamente pari a 84.928,39 e 89.500,18 euro, e dunque a un importo complessivamente superiore al limite di competenza; non ne richiedeva tuttavia espressamente il pagamento. Il Collegio, ritenendo palese che l'accertamento richiesto fosse funzionale al diritto di ottenere la liquidazione dei buoni alle condizioni riportate sul retro degli stessi, ha dichiarato il ricorso inammissibile<sup>12</sup>.

Infine, in un caso in cui il ricorrente aveva chiesto il risarcimento dei danni subiti “per euro 150.000 o nella misura maggiore o minore che verrà ritenuta equa”, l'ABF ha dichiarato la domanda inammissibile, ritenendola superiore al limite di competenza per valore. Ha precisato che, come affermato dalla Corte di cassazione<sup>13</sup>, in una controversia relativa a una somma di denaro, qualora la domanda, dopo la richiesta di pagamento di un determinato importo, contenga anche la generica istanza “per la somma maggiore o minore che sarà accertata e ritenuta più giusta ed equa”, il valore della domanda medesima ai fini della competenza va fissato con riferimento all'importo specificato. Tale valore non può essere ritenuto di ammontare pari al limite massimo della competenza, ove risulti, in relazione ai fatti esposti e alle prove offerte, che la generica istanza costituisca una mera formula di stile e non una concreta ed espressa riserva per il conseguimento dell'eventuale maggiore somma che possa risultare dovuta all'esito dell'istruttoria<sup>14</sup>.

---

<sup>10</sup> Decisione **10364/2018**.

<sup>11</sup> Decisione **22076/2018**.

<sup>12</sup> Decisione **2175/2018**.

<sup>13</sup> Sentenza del 30 marzo 2011, n. 7255.

<sup>14</sup> Decisione **11366/2018**.



## *Il preventivo reclamo*

L'Arbitro ha rammentato che il ricorso all'ABF deve essere preceduto da un reclamo all'intermediario, intendendosi tale ogni atto con cui un cliente chiaramente identificato contesti in forma scritta (ad es. lettera, fax, email) un comportamento anche omissivo. La finalità di tale previsione è quella di favorire la composizione delle controversie già nella fase precontenziosa: infatti solo qualora l'intermediario non abbia dato seguito entro il termine previsto alla contestazione mossa dal cliente, oppure quando il cliente non ritenga soddisfacente la risposta, è possibile presentare ricorso.

Ne deriva che nel sistema ABF la presentazione del reclamo costituisce una condizione di procedibilità, la cui mancanza comporta la dichiarazione, anche d'ufficio, di inammissibilità del ricorso. In un caso sottoposto all'Arbitro nessuna contestazione preventiva del comportamento tenuto dall'intermediario in seguito alla richiesta di duplicazione del buono fruttifero smarrito era stata presentata dalla ricorrente. La denuncia di smarrimento infatti, considerata quale reclamo dalla ricorrente, aveva soltanto la duplice finalità di informare l'intermediario dello smarrimento dei buoni e di richiederli la duplicazione degli stessi. Il ricorso è stato quindi dichiarato inammissibile<sup>15</sup>.

In un altro caso il ricorrente produceva la copia di una comunicazione via PEC con cui aveva contestato all'intermediario il mancato rimborso degli oneri non maturati in seguito all'estinzione anticipata di un finanziamento. L'intermediario eccepeva di non aver mai ricevuto tale reclamo. Il Collegio – rilevando l'assenza della prova circa la ricezione del reclamo da parte della banca convenuta e la circostanza che l'indirizzo PEC al quale questo era stato inviato era errato – ha accertato la mancata presentazione del preventivo reclamo e dichiarato il ricorso inammissibile<sup>16</sup>.

È necessario che le richieste contenute nel reclamo coincidano con quelle avanzate attraverso il ricorso. Nel caso esaminato il cliente si limitava, nel reclamo, a lamentare il ritardo nella concessione di un mutuo e a chiedere raggugli sui tempi ancora occorrenti, il ricorso invece conteneva varie istanze di restituzione e di risarcimento dei danni derivanti dal comportamento dell'intermediario. Sebbene sia possibile chiedere nel ricorso il risarcimento del danno anche quando tale richiesta non sia stata formulata nel reclamo, qualora il danno lamentato sia conseguenza immediata e diretta della condotta dell'intermediario segnalata nel reclamo, il Collegio ha reputato che la domanda risarcitoria contenuta nel ricorso non potesse considerarsi conseguenza immediata e diretta delle istanze – generiche e non finalizzate ad alcuna concreta richiesta di restituzione o risarcimento danni – avanzate dal ricorrente in sede di reclamo. Il ricorso è stato pertanto dichiarato inammissibile<sup>17</sup>.

Talvolta il ricorso all'ABF è preceduto non solo dal reclamo, ma anche da un ulteriore tentativo di risolvere la controversia tra il cliente e l'intermediario attraverso un'istanza di conciliazione o l'avvio di un procedimento di mediazione. L'Arbitro ha chiarito che

<sup>15</sup> Decisione **5689/2018**.

<sup>16</sup> Decisione **2482/2018**.

<sup>17</sup> Decisione **25547/2018**.

il termine di dodici mesi dalla data del reclamo per presentare ricorso viene interrotto dall'avvio della conciliazione o della mediazione e che, in caso di esito negativo, è possibile ricorrere all'ABF entro dodici mesi dalla fallita conciliazione o mediazione. Nei casi esaminati il Collegio ha dichiarato i ricorsi inammissibili in quanto proposti più di dodici mesi dopo l'infruttuosa conclusione della mediazione o della conciliazione<sup>18</sup>.



### Le altre questioni di procedura

Non possono essere presentati all'Arbitro ricorsi relativi a controversie già sottoposte all'Autorità giudiziaria, come stabilito dalle disposizioni ABF.

In una vicenda il ricorrente lamentava il blocco del proprio conto corrente effettuato dall'intermediario a seguito di un atto di pignoramento notificato da terzi nei riguardi del ricorrente medesimo. L'Arbitro ha dichiarato inammissibile il ricorso poiché per la relativa controversia risultava già pendente un procedimento esecutivo. Le questioni sorte in un procedimento di esecuzione forzata o di ingiunzione vanno infatti devolute alla competenza dell'Autorità giudiziaria e non rientrano in quella dell'Arbitro<sup>19</sup>.

Al ricorrente che lamentava la mancata inclusione nel TAEG relativo a un finanziamento del costo di una polizza assicurativa stipulata contestualmente, l'intermediario aveva eccepito l'inammissibilità del ricorso in quanto volto a sollecitare l'esercizio di funzioni consenziali. In proposito il Collegio ha evidenziato che vanno considerate improcedibili, in quanto aventi contenuto consenziale, le domande tese a sollecitare valutazioni tecniche, conteggi o altre attività in senso lato peritale, mentre tale non è la domanda volta a richiedere all'ABF una decisione sulla legittimità del comportamento dell'intermediario a fronte di una precisa fattispecie, non bisognosa di alcun approfondimento tecnico, bensì basata sull'interpretazione delle norme che regolano il rapporto fra le parti. Ne consegue che non costituisce domanda a contenuto consenziale la richiesta di verifica della mancata inclusione nel TAEG del costo della polizza assicurativa, apparendo questa di per sé sufficiente a integrare un comportamento su cui l'Arbitro può legittimamente pronunciarsi<sup>20</sup>.

In un altro caso davanti all'ABF non si è costituito in giudizio l'intermediario convenuto dal ricorrente ma la sua capogruppo. L'Arbitro ha ritenuto, in linea con i principi di rapidità e di economicità della procedura, la legittimità dell'intervento spontaneo operato dalla capogruppo in luogo dell'intermediario originariamente convenuto<sup>21</sup>.

Infine l'Arbitro ha ricordato che il ricorrente, ancorché insoddisfatto della decisione dell'ABF, non può ripresentare ricorso per un nuovo esame innanzi allo stesso o ad altro Collegio (principio del *ne bis in idem*)<sup>22</sup>, ma può comunque ricorrere all'Autorità giudiziaria.

<sup>18</sup> Decisioni **12481/2018** e **19154/2018**.

<sup>19</sup> Decisione **5581/2018**.

<sup>20</sup> Decisione **21659/2018**.

<sup>21</sup> Decisione **8380/2018**.

<sup>22</sup> Decisione **25155/2018**.



---

*I Presidenti dei Collegi dell'Arbitro Bancario Finanziario  
giugno 2019*

---

